Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-638
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: BLG Wonen, gevestigd te Geleen, verder te noemen BLG
Datum uitspraak	: 5 augustus 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich beklaagd over de handelwijze van BLG met betrekking tot zijn betalingsachterstand en de verkoop van de woning. Consument heeft gesteld dat BLG onvoldoende rekening heeft gehouden met zijn persoonlijke omstandigheden, verkeerde gegevens hanteert en ook verkeerde informatie in haar administratie heeft opgenomen. BLG heeft dit gemotiveerd betwist. De Commissie oordeelt dat BLG gerechtigd is om verkoop van de woning af te dwingen en niet kan worden verplicht om de geldlening te herstructureren en evenmin tot het instemmen met een verkooptermijn van vijf jaar. Niet is gebleken dat BLG een verkeerde prijs voor de woning hanteert, en evenmin dat BLG verkeerde gegevens in haar administratie heeft opgenomen. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vorderingen af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van BLG;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van BLG
- De verklaring van Consument met diens keuze voor niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft ten behoeve van de financiering van een woning in september 2007 een hypothecaire geldlening (hierna: 'de geldlening') afgesloten bij BLG. Consument heeft zich hiervoor laten bijstaan door een onafhankelijk tussenpersoon.

2.2 Consument heeft per november 2015 rentemiddeling op zijn geldlening laten toepassen. De maandelijkse periodieke lasten van de geldlening bedragen vanaf dat moment € 949,25.

2.3 In februari 2018 heeft Consument zijn woning met een vraagprijs van € 449.000,- in de verkoop gezet.

2.4 Vanwege financiële problemen bij Consument zijn partijen in januari 2019 overeengekomen dat Consument maandelijks geen € 949,25, maar € 650,- aan BLG betaalt.

2.5 Begin 2019 heeft BLG een taxatieopdracht voor de woning verstrekt aan [naam taxateur] te Eindhoven (hierna: 'de Taxateur'). De Taxateur heeft de marktwaarde van de woning op 16 januari 2019 bij een courantheid van 3 tot 6 maanden bepaald op € 375.000,-. Het door de Taxateur gehanteerde perceeloppervlakte bedraagt 375m².

2.6 Vanwege uitblijvende verkoop heeft BLG in februari 2020 opnieuw aan een taxateur de opdracht gegeven om de woning te taxeren. Consument heeft de taxateur geen toegang gegeven tot zijn woning. De taxateur heeft een geveltaxatie verricht en de marktwaarde van de woning met een courantheid van 3 tot 6 maanden op € 380.000,- vastgesteld. Het taxatierapport vermeldt verder een perceeloppervlakte van 443 m².

2.7 Consument heeft per mei 2020 een betalingsachterstand van € 6.472,52.

2.8 De woning van Consument staat medio juli 2020 in de verkoop met een vraagprijs van € 399.000,-.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat BLG wordt veroordeeld tot het hanteren van een marktwaarde van de woning van € 399.000,-.

Ook vordert Consument dat hij vanaf heden een termijn van vijf jaar krijgt om de woning te verkopen. Tot slot vordert Consument dat de mededeling dat hij heeft geweigerd mee te werken aan bezichtigingen uit zijn dossier wordt verwijderd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Door niet in te gaan op de voorstellen die Consument gedaan heeft aan BLG ten aanzien van de herstructurering van de geldlening heeft BLG gehandeld in strijd met de redelijkheid en billijkheid en heeft zij onvoldoende rekening gehouden met haar zorgplicht. De ontstane situatie is erg stressvol voor Consument die graag in de woning wil blijven wonen. De verkoopopbrengst van de woning zal ruim voldoende zijn om de geldlening en (nog op te lopen) achterstanden op de geldlening te voldoen. Daarnaast heeft de Taxateur bij het taxeren van de woning in januari 2019 een fout gemaakt met betrekking tot het gehanteerde perceeloppervlakte. De door de Taxateur vastgestelde markt-waarde is hierdoor te laag. Tot slot heeft Consument altijd medewerking verleend aan de verkoop van zijn woning. Consument heeft de bezichtiging vanwege zijn gezondheids-situatie afgezegd, maar van weigering is geen sprake.

Verweer van BLG

3.3 BLG heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Algemeen

Aan de Commissie ligt de vraag voor of BLG onvoldoende rekening heeft gehouden met haar zorgplicht jegens Consument en in strijd met de redelijkheid en billijkheid heeft gehandeld.

Handelwijze BLG

4.1 Niet ter discussie staat dat met het aangaan van de geldlening een overeenkomst in de zin van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen. Uit hoofde van deze overeenkomst zijn partijen in beginsel gehouden de daaruit voor hen voort-vloeiende verplichtingen na te komen, tenzij zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar wordt geacht. Een van deze verplichtingen is dat Consument de periodieke verplichtingen tot betaling van rente voldoet. Wanneer Consument niet aan de periodieke verplichtingen voldoet en er een achterstand ontstaat, heeft BLG het recht om nakoming te vorderen en de verschuldigde gelden op te eisen.

Overeenkomstig het bepaalde in artikel 3:268 BW is BLG bevoegd tot executieverkoop over te gaan indien Consument in verzuim is met de voldoening van zijn hypothecaire verplichtingen. BLG is in beginsel vrij te bepalen op welk moment zij tot executoriale verkoop overgaat.

4.2 Als uitgangspunt heeft voorts te gelden dat BLG binnen deze rechtsverhouding tussen partijen niet kan worden verplicht tot het accepteren van een door Consument voorgestelde herstructurering van de geldlening. Verzoeken daartoe van Consument komen neer op een verzoek om coulance. Dergelijke verzoeken zijn juridisch in beginsel niet afdwingbaar.

4.3 Alleen wanneer BLG misbruik van recht maakt door in de gegeven omstandigheden van het geval herstructurering te weigeren en tot uitwinning van het onderpand over te gaan, wordt de hiervoor besproken vrijheid van BLG ingeperkt. De Commissie oordeelt dat er in het onderhavige geval geen sprake is van misbruik van recht door BLG.

4.4 De Commissie stelt vast dat de maandtermijn door Consument geruime tijd niet volledig wordt voldaan. BLG heeft toegelicht de afgelopen jaren meerdere malen contact met Consument te hebben gehad. Naar aanleiding van deze contacten heeft BLG diverse keren onderzocht of herstructurering van de geldlening tot een verantwoorde duurzame oplossing leidt. Bij deze onderzoeken heeft BLG ook rekening gehouden met de persoonlijke omstandigheden van Consument. BLG heeft geconcludeerd dat het financieel niet verantwoord is om Consument langer in de woning te laten wonen. De financiële situatie van Consument zal niet verbeteren. De Commissie is van oordeel dat Consument niet in redelijkheid van BLG kan verwachten over te gaan tot herstructurering van de geldlening. Ook kan in redelijkheid van BLG niet worden verwacht dat zij Consument nog een termijn van vijf jaar verleend voor het verkopen van de woning.

Waarde van de woning

4.5 Consument heeft verder gesteld dat de door BLG gehanteerde marktwaarde van de woning te laag is. Consument heeft aangevoerd dat de Taxateur bij zijn waardebepaling is uitgegaan van een te klein perceeloppervlakte en de marktwaarde van de woning hierdoor te laag heeft vastgesteld. Volgens Consument bedraagt de waarde van de woning € 399.000,- en dient dit ook de vraagprijs te zijn. Consument heeft zijn stelling onderbouwd door een afschrift van het kadaster bericht te overleggen. BLG heeft niet betwist dat het door de Taxateur vermelde perceeloppervlakte niet overeenkomt met de gegevens uit het kadaster. BLG heeft toegelicht dat het taxatierapport van 17 maart 2020 het juiste perceeloppervlakte vermeld. Op dat moment is de waarde van de woning (middels een geveltaxatie) vastgesteld op € 380.000,-.

BLG heeft deze gegevens opgenomen in haar administratie en houdt rekening met een mogelijke afwijking omdat sprake is van een geveltaxatie.

4.6 De Commissie stelt voorop dat BLG in beginsel mag afgaan op een door een taxateur uitgebracht taxatierapport. De taxateur is immers deskundig en onafhankelijk. Het rapport betreft een indicatie van de waarde van een woning op een bepaald moment. In dit geval is de Taxateur bij het opstellen van zijn taxatierapport uitgegaan van een onjuist perceeloppervlakte. Deze fout van de Taxateur heeft voor Consument geen nadelige gevolgen. Op een later moment heeft nog een taxatie plaatsgevonden waarbij rekening is gehouden met het door Consument gestelde perceeloppervlakte. Bovendien is Consument degene die de verkoopprijs van de woning heeft bepaald en heeft BLG kenbaar gemaakt dat haar uitgangspunt is om de woning tegen de beste marktconforme prijs in een aanvaardbare tijd te verkopen. Dat BLG Consument al geruime tijd in staat stelt om de woning zelf te verkopen en ook nog geen stappen heeft genomen om de verkoop over te nemen, steunt de houding van BLG.

Administratie BLG

4.7 Consument heeft verder gesteld dat BLG ten onrechte in haar administratie heeft opgenomen dat hij geen medewerking heeft verleend bij de verkoop van de woning. Consument heeft BLG verzocht om excuses en verwijdering van deze gegevens. BLG heeft uiteengezet dat een dergelijke mededeling niet in zijn dossier is opgenomen. BLG heeft aangegeven te allen tijde rekening te hebben gehouden met de persoonlijke omstandigheden van Consument. Wel heeft BLG Consument verzocht om medewerking te verlenen aan het verkoopproces, zodat in het belang van beide partijen de woning voor een marktconforme prijs kan worden gekocht. Daarmee heeft BLG deze stelling van Consument over haar optreden gemotiveerd betwist. Nu Consument daarop onvoldoende gemotiveerd heeft gereageerd, is dit klachtonderdeel om die reden ongegrond.

Conclusie

4.8 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen is de Commissie van oordeel dat niet gebleken is dat BLG gehandeld heeft in strijd met de redelijkheid en billijkheid en onvoldoende rekening heeft gehouden met haar zorgplicht. De hierop gebaseerde vorderingen kunnen daarom niet worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.