Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0511

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	1 juli 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid. Executieverkoop woning. Schadevordering. De consument heeft geklaagd over de handelwijze van de bank rond de executieverkoop van zijn woning en de afwikkeling van zijn verplichtingen tegenover de bank en vergoeding van zijn schade door de bank gevorderd. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is. En daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de klacht en de daarop gebaseerde vordering op inhoudelijke gronden moet worden afgewezen. De commissie is van oordeel dat de klacht niet-behandelbaar is. Het is om deze reden dat de commissie niet toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht en daarmee ook niet aan het beoordelen van de gestelde schade.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mw. mr. M. van den Broek, advocaat kantoorhoudende te Den Haag.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft zowel als privé als zakelijk bij de bank producten afgenomen. Zo hield de consument een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) bij de bank aan voor zijn woning en had hij zich voor zakelijke financieringen als borg verbonden.

2.2 Op een bepaald moment zijn achterstanden in zowel de betaling van de maandtermijnen van de geldlening als van de verplichtingen uit de zakelijke financieringen ontstaan. De bank heeft de geldlening opgezegd. Hierna heeft de bank bij exploot van 23 januari 2013 de openbare verkoop van de woning van de consument aangezegd tegen 6 maart 2013. Op 23 januari 2013 bedroeg de vordering uit hoofde van de geldlening € 256.000,- en op 1 oktober 2012 bedroeg de vordering aan achterstallige rente € 52.680,-.

2.3 De consument heeft een kortgeding opgestart om de openbare verkoop te verbieden voor onbepaalde tijd dan wel voor een periode van een half jaar na de dag van de op 1 maart 2013, op verbeurte van een dwangsom. In het hierop gewezen vonnis van de rechtbank Oost-Brabant van 1 maart 2013 staat kort gezegd dat uit de gedeelde feiten en omstandigheden niet is komen vast te staan dat er bij de uitoefening van de bevoegdheid tot opzegging en executie sprake zou zijn van misbruik van omstandigheden, dan wel handelen in strijd met de redelijkheid en billijkheid of van onrechtmatig handelen. En voorts staat er in dat vonnis dat op geen enkele manier aannemelijk is geworden dat de bank geen belang heeft bij het opzeggen van de geldlening en het overgaan tot executoriale verkoop van de woning van de consument.

2.4 Op 5 maart 2013 heeft de consument met een derde een koopovereenkomst voor de woning gesloten tegen een koopsom van € 235.000,-. Op de koopovereenkomst staat dat *"Deze verkoop en koop geschiedt onder de uitdrukkelijke voorwaarden van goedkeuring c.q. gunning door de bank"*. Op 6 maart 2013 heeft de consument deze overeenkomst persoonlijk op het lokale kantoor van de bank afgegeven.

2.5 De bank heeft aan de onderhandse verkoop niet meegewerkt, maar besloten de openbare verkoop door te laten gaan. De woning van de consument is toen openbaar verkocht voor € 183.000,-, waarna een restschuld resteerde. De toenmalige advocaten van partijen hebben hierover met elkaar gecorrespondeerd.

2.6 In de tot de bank gerichte faxbrief van 8 maart 2013 van de toenmalige advocaat van de consument staat dat de verkoop van de woning voor € 183.000,- tegen de met de bank gemaakte afspraak ingaat en dat de consument hierdoor voor € 52.000,- is benadeeld.

2.7 In zijn faxbrief van 13 maart 2013 van de advocaat van de bank staat:

> *"(...) In het kort komt het erop neer dat op de woning ook beslagen waren gelegd en de keuze van cliënte* [de bank] *was akkoord gaan met de prijs van € 235.000,- onder de voorwaarde dat de beslagen binnen drie dagen zouden worden opgeheven, dan wel het bod op de veiling gunnen hetgeen binnen drie dagen dient plaats te vinden nadat de veiling heeft plaatsgevonden. Er is door uw cliënt op geen enkele wijze aangetoond dat hij binnen drie dagen de voornoemde beslagen zou kunnen laten verwijderen, zodat cliënte* [de bank] *de keuze heeft gemaakt het veilingbod te gunnen. (...)".*

2.8 In 2015 is over het betalen van die restschuld een betalingsregeling afgesproken te weten dat de consument in drie jaar tegen finale kwijting € 12.050,- zal betalen.

Nadat de consument de betalingsregeling niet was nagekomen heeft de bank haar vordering administratief afgeboekt en dit aan het BKR doorgegeven.

2.9 In 2018 heeft de consument zich over de BKR-registraties beklaagd bij de Geschillencommissie BKR. Op 14 februari 2018 heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie BKR vastgesteld dat de registraties technisch juist waren. En daarnaast na afweging van de wederzijdse belangen vastgesteld dat de registraties niet verwijderd hoeven te worden. De Voorzitter heeft daarop het geschil kennelijk ongegrond geacht en besloten het geschil niet verder in behandeling te nemen. De consument is daarbij gewezen op de mogelijkheid tegen de beslissing van de Voorzitter bezwaar aan te tekenen. Gesteld noch gebleken is dat de consument van deze mogelijkheid gebruik heeft gemaakt.

2.10 Hierna is de bank een incassoprocedure tegen de consument opgestart. Nadat tussen de consument en de bank een betalingsregeling is afgesproken, trok de bank deze procedure in. De consument heeft conform de toen gemaakte afspraak € 5.900,- betaald. Na de ontvangst van dit bedrag op 22 januari 2019 heeft de bank een werkelijke einddatum laten plaatsen. De bank heeft ruim € 220.000,- van haar vordering afgeboekt.

2.11 Op 17 mei 2019 heeft de consument betaling door de bank gevorderd van € 52.000,- (het verschil tussen de koopsom van de onderhandse verkoop minus de koopsom van de openbare verkoop) te vermeerderen met de wettelijke handelsrente.

2.12 Op 4 juni 2019 heeft de bank deze vordering van de consument gemotiveerd afgewezen. De bank heeft in deze brief nog opgemerkt dat de *"vermeende schade (die uitdrukkelijk door ons wordt betwist) valt onder de restschuld die u bij ons had".*

2.13 Over de aan de naam van de consument gekoppelde BKR-registraties heeft de consument op 24 november 2020 geklaagd bij de Geschillencommissie BKR. De Voorzitter van de Geschillencommissie BKR heeft op 5 januari 2022 het geschil na afweging van de wederzijdse belangen kennelijk ongegrond geacht en besloten het geschil niet verder in behandeling te nemen. Omdat de klacht ongegrond werd geacht bestond er ook geen grond om de gevorderde schadevergoeding van € 1.725,- toe te wijzen. De consument is daarbij gewezen op de mogelijkheid tegen deze beslissing bezwaar aan te tekenen. Gesteld noch gebleken is dat de consument van die mogelijkheid gebruik heeft gemaakt.

2.14 Op 19 februari 2024 heeft de consument - onder verwijzing naar zijn brief van 17 mei 2019 - betaling door de bank gevorderd van € 52.000,- te vermeerderen met de wettelijke handelsrente. De consument heeft gesteld dat na de verwijdering van de BKR-registraties de tijd rijp is voor de bank om zijn vordering te betalen.

2.15 Op 23 februari 2024 heeft de bank de consument geantwoord en verwezen naar haar brief van 4 juni 2019 en ook naar de gevoerde procedure die met een betalingsregeling is afgesloten. Daarmee is, aldus de bank, de kwestie definitief afgedaan.

2.16 Op 22 augustus 2024 heeft de consument zijn klacht over de bank bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.17 De klacht van de consument bestaat uit drie onderdelen die hierna kort en zakelijk worden weergegeven. Het eerst onderdeel is gericht op de handelwijze van de bank rond de openbare verkoop van de woning in 2013. De consument vindt dat de woning toen voor een te laag bedrag is verkocht met benadeling van hem met € 52.000.- te vermeerderen met de wettelijke handelsrente als gevolg. Hij wijst daarbij op het verschil tussen koopsom uit de onderhandse verkoopovereenkomst (€ 235.000,-) en de koopsom van de openbare verkoop (€ 183.000,-). De consument vindt dat de bank haar afspraken met hem over de onderhandse verkoop niet is nagekomen. Hij stelt dat hij conform de gemaakte afspraak de onderhandse koopovereenkomst tijdig bij de bank heeft afgegeven. De consument stelt dat alle beslagleggers hadden toegezegd niet tot executie over te zullen gaan en dat hij de bank hierover heeft geïnformeerd. De consument merkt op dat hij en zijn gezin als gevolg van de openbare verkoop te maken kregen met grote financiële problemen en psychische klachten.

2.18 Het tweede en derde klachtonderdeel is gericht op de gevolgen van de BKR-registraties naar aanleiding waarvan de consument zowel materiële als immateriële schadevergoeding van respectievelijk € 1.750.000,- en € 150.000,- van de bank vordert.

2.19 Wat de materiële schadevordering betreft voert de consument aan dat het voor hem vanwege de BKR-registraties niet mogelijk was om een zakelijke bankrekening te openen. Met het openen van een zakelijke bankrekening zou hij in staat zijn geweest om extra inkomsten te realiseren. En dat was zeer gewenst, de consument leefde met een AOW-uitkering en een klein aanvullend pensioen onder het bestaansminimum.

2.20 En wat de immateriële schadevordering betreft voert de consument aan dat hij met zijn gezin vele jaren rond moesten komen van een inkomen onder het bestaansminimum waardoor zijn geestelijke klachten en lichamelijke klachten voortdurend toenamen.

2.21 De consument heeft laten weten dat hij gelet op het Kifid-reglement zijn vordering beperkt tot € 1.000.000,- exclusief vertragingsrente.

2.22 De consument heeft toegelicht dat deze kwestie lang heeft stilgelegen vanwege een langdurige burn-out en PTSS.

Het verweer

2.23 De bank heeft zowel een formeel als een inhoudelijk verweer gevoerd. Wat het formele verweer betreft stelt de bank dat de klacht in al haar onderdelen niet-behandelbaar is.

2.24 Het klachtonderdeel over de schade door de openbare verkoop is niet-behandelbaar omdat het te laat is ingediend, aldus de bank. In het Kifid Reglement in vraag 7 onder 1 en 2 (hierna: het reglement) staat dat een klacht kan worden ingediend tot één jaar nadat de klacht voor het eerst aan de bank is voorgelegd of tot drie maanden nadat de bank een definitief standpunt heeft ingenomen.

De bank wijst erop dat die termijn van 1 jaar ruimschoots is overschreden en verwijst daarbij naar de in 2013 tussen de toenmalige advocaten gevoerde correspondentie, zie hiervoor onder 2.5, 2.6 en 2.7. En ook naar de in 2019 gevoerde correspondentie met de consument, zie hiervoor onder 2.11 en 2.12. En naar de in 2024 gevoerde correspondentie met de consument, zie hiervoor onder 2.14 en 2.15. Met het indienen van de klacht op 22 augustus 2024 is de indieningstermijn ruimschoots overschreden, aldus de bank.

2.25 De overige twee klachtonderdelen zijn volgens de bank niet-behandelbaar omdat deze klachtonderdelen al eerder bij een rechtsvoorganger van Kifid in behandeling zijn geweest, zoals is bepaald in vraag 3 onder 1 van het reglement. De bank voegt hieraan toe dat de vordering van de consument door de rechtsvoorganger al eerder is afgewezen en het feit dat de consument nu een hoger bedrag vordert niet tot behandelbaarheid van de klacht kan leiden. Het gaat - aldus de bank - in de kern om dezelfde schadevergoeding.

2.26 De bank vindt hiernaast dat de klachtonderdelen en de daarop gebaseerde vorderingen ook op inhoudelijke gronden moeten worden afgewezen. Het klachtonderdeel over de openbare verkoop moet op inhoudelijke gronden worden afgewezen omdat de vordering is verjaard na 8 maart 2018, zie daarvoor onder 2.5. De consument heeft niet aangetoond dat hij zijn vordering vóór die datum heeft gestuit op de door de wet voorgeschreven manieren. Daarnaast voert de bank aan dat een grondslag voor de schadevergoeding ontbreekt. Allereerst omdat de voorzieningenrechter al heeft geoordeeld dat de bank gerechtigd was gebruik te maken van haar recht tot openbare verkoop. Maar ook omdat de bank geen enkele zekerheid had dat de acht beslagleggers van de op de woning gelegde executoriale beslagen zouden meewerken aan de onderhandse verkoop. Bovendien is er geen sprake van schade omdat een hogere verkoopopbrengst tot een lagere restschuld zou hebben geleid, aldus de bank.

2.27 Ook de gevorderde schade als gevolg van de BKR-registraties moet volgens de bank op inhoudelijke gronden worden afgewezen. Enerzijds omdat de grondslag voor een schadevergoeding ontbreekt omdat de Geschillencommissie BKR tot twee keer toe deze registraties als technisch juist heeft beoordeeld en heeft vastgesteld dat aan de eisen van proportionaliteit was voldaan. Anderzijds omdat de consument onvoldoende heeft onderbouwd dat hij daadwerkelijk en als gevolg van deze registraties schade heeft geleden en de onderbouwing van zijn schade ontbreekt. Ook de immateriële schadevergoeding moet worden afgewezen omdat niet voldaan is aan de eisen die daaraan in de wet (artikel 6: 106 Burgerlijk Wetboek) zijn gesteld.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Centraal staat in deze procedure de vraag of de bank de door de consument gevorderde schade moet vergoeden. De bank heeft hiertegen zowel een formeel als een inhoudelijk verweer gevoerd.

Dit leidt ertoe dat de commissie allereerst het meest verstrekkende verweer van de bank - haar formele verweer over de niet-behandelbaarheid - moet beoordelen.

Vraag 7 van het reglement

3.2 In vraag 7 van het reglement staat binnen welke termijn een klacht over een financiële dienstverlener zoals in dit geval de bank kan worden ingediend. In vraag 7 onder 1 van het reglement staat dat dat kan tot drie maanden nadat de bank schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen en daarbij naar het Kifid heeft verwezen of tot één jaar nadat de consument zijn klacht voor het eerst aan de bank heeft voorgelegd. Hierbij geldt dat in het concrete geval de meest gunstige termijn van toepassing is.

3.3 De commissie stelt vast dat de consument voor het eerst op 8 maart 2013 zijn klacht en vordering over de openbare verkoop aan de bank heeft voorgelegd en daarna op 17 mei 2019 herhaalde. De commissie stelt vast dat de consument met het indienen van zijn klacht bij Kifid op 22 augustus 2024 de indieningstermijn van één jaar ruimschoots heeft overgeschreden.

3.4 De commissie ziet geen aanknopingspunten om een uitzondering te maken op grond van vraag 7 onder 5 van het reglement waarin staat:

> *"(...) als de voorzitter van de Geschillencommissie vindt dat het u niet kan worden verweten dat u de klacht te laat heeft ingediend en de termijnoverschrijding ook niet om andere redenen voor uw rekening en risico moet komen. Hierbij geldt dat het belang van de andere partij ook niet onredelijk mag worden geschaad door het te laat indienen van de klacht.(...)".*

3.5 De commissie heeft kennis genomen van hetgeen de consument heeft geschreven over de grote financiële problemen die hij en zijn gezin na de openbare verkoop van de woning hebben ervaren en de daaruit voortgevloeide psychische gevolgen. De commissie is niettemin van oordeel dat al hetgeen door de consument daarover heeft aangevoerd, hoe vervelend en ingrijpend ook, binnen zijn risicosfeer valt. Daarnaast is de commissie niet gebleken dat de bank een inhoudelijk oordeel over de klacht wil.

Vraag 3 onder 2 van het reglement

3.6 In vraag 3 van het reglement staat in welke situaties Kifid een klacht van een consument niet behandelt. In vraag 3 onder 2 staat dat Kifid de klacht niet behandeld als die al is behandelt door een voorganger van Kifid. De commissie stelt vast dat de klachtonderdelen over de BKR-registraties door een voorganger van Kifid zijn behandeld, namelijk de Geschillencommissie BKR.

Dit betekent dat de commissie niet bevoegd is deze klachtonderdelen te behandelen. Dit zou anders kunnen zijn als er sprake is van nieuwe of gewijzigde omstandigheden.[1] Het is de commissie niet gebleken dat daarvan sprake is.

3.7 Gelet op dit alles dient de conclusie te luiden dat de klacht van de consument niet-behandelbaar moet worden geacht. De commissie komt daarom niet meer toe aan de inhoudelijke klacht van de consument.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

[1] Zie hiervoor GC Kifid 2022-0988 onder 3.2, te raadplegen op www.kifid.nl.