Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-811
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr C.E. Polak, mr. dr. R. Knopper, leden en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 april 2018
Ingediend door	: Mevrouw [Consument 1] en de heer [Consument 2], wonende te [woonplaats], verder te noemen Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 18 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft het onderpand geveild omdat het verhuurd werd. Consumenten nemen de Bank het moment kwalijk waarop de geldlening werd opgezegd door de Bank. De Commissie is van oordeel dat de Bank daarvoor een ruime termijn heeft gegeven. Van de Bank kon in redelijkheid niet worden verwacht dat zij nog langer zou wachten.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 mei 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 2004 bij de Bank een bestaande hypothecaire geldlening geherfinancierd.

Op deze geldlening zijn algemene voorwaarden van toepassing, waarin, voor zover hier relevant, het volgende is opgenomen:

> *Art. 11 Verhuur van het onderpand*
> *1. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de bank mag het onderpand noch geheel, noch gedeeltelijk worden verhuurd.*
> *[…]*
>
> *Artikel 20 Opeisbaarheid*
> *De bank zal van het hierna omschreven recht het verschuldigde op te eisen alleen dan gebruik maken indien haar belangen dit naar haar oordeel wenselijk maken. Bij opeising zal zij kunnen vorderen dat het verschuldigde terstond wordt betaald. […]*
> *Het verschuldigde is onmiddellijk opeisbaar:*
> *1. Algemeen: […]*
> *b. indien op andere wijze niet wordt voldaan aan, of in strijd wordt gehandeld met enige verplichting ingevolge enige overeenkomst met de bank.*

2.2 Per brief van 11 mei 2015 heeft de Bank aan Consumenten laten weten dat uit haar onderzoek gebleken is dat het onderpand verhuurd wordt:

> *Uit ons onderzoek is […] gebleken dat u het onderpand […] niet voor eigen gebruik bewoont, maar dat u het pand bewust voor verhuur heeft aangekocht, terwijl ten behoeve van de financiering door u naar de Bank toe is verklaard dat het pand was aangekocht voor eigen bewoning. Indien wij op voorhand door u hierover zouden zijn geïnformeerd, zou er geen hypotheek door ons aan u zijn verstrekt. Wij vinden het daarom niet correct dat u deze informatie voor ons heeft verzwegen.*
>
> *Daarbij willen wij u erop wijzen dat er altijd toestemming nodig is van een hypotheekfinancier voor het verhuren van een onderpand dat bezwaard is met een hypotheek. Wij hebben u nooit toestemming gegeven om het door ons gefinancierde onderpand […] aan derde te verhuren.*

2.3 De Bank heeft in haar brief van 11 mei 2015 aangezegd de lening op te eisen en Consumenten te registreren in de frauderegisters. Als grondslag daarvoor heeft de Bank verwezen naar artikel 20 van de algemene voorwaarden, die in overweging 2.1 zijn aangehaald.

2.4 Vervolgens hebben Consumenten telefonisch contact opgenomen met de Bank.

De Bank heeft per brief van 8 juni 2015 uit coulance aangeboden de registratie in de frauderegisters achterwege te zullen laten en Consumenten de mogelijkheid tot verkoop van het onderpand of oversluiting van de hypotheek te bieden.

2.5 Vervolgens hebben Consumenten op 12 juni 2015 een e-mail gestuurd aan de Bank, met het verzoek het onderpand te mogen blijven verhuren tot aan het moment van verkoop. De Bank heeft dat verzoek vervolgens op 22 juni afgewezen. Op 28 juni 2015 hebben Consumenten een brief gestuurd met de volgende inhoud:

> Naar aanleiding van uw brief van 22 juni jl. heb ik donderdag 25 juni jl. telefonisch contact met u opgenomen. Ik heb onze situatie aan u toegelicht. Op basis van deze toelichting spraken wij het volgende af:
>
> 1. Ons appartement ([redacted]) zullen wij weer te koop aanbieden.
> 2. Wij zullen u op de hoogte houden van de ontwikkelingen ten aanzien van de verkoop.
> 3. De deadline van 1 januari 2016 komt te vervallen.
> 4. U staat verhuur aan derden van ons appartement zolang toe.
>
> De akkoordverklaring hebben wij zoals afgesproken voor de vorm ondertekend en zenden wij u hierbij (zie bijlage) aan u retour.

2.6 Op 31 maart 2016 heeft de Bank een bericht met de volgende inhoud gestuurd:

> Wij zijn inmiddels ruim 9 maanden verder en tot op heden moeten wij tot onze spijt constateren dat wij helaas niets van u hebben vernomen voor wat betreft de verkoop van het onderpand. Ook hebben wij niets gezien op internet.
>
> Om inzicht te krijgen in deze zaak willen wij u verzoeken antwoord te geven op de volgende vragen:
>
> - Via welke makelaar heeft u het pand te koop aangeboden?
> - Waarom staat er hierover niets op internet?
> - Zijn er al bezichtigingen geweest? Zo ja, hoeveel?
> - Is het pand momenteel nog verhuurd?
>
> Zoals wij in onze brieven van 8 juni en 22 juni 2015 hebben vermeld, kunnen wij overgaan tot onmiddellijke opeising van de hypothecaire geldlening, gevolgd door een mogelijke gedwongen verkoop van het onderpand. Uiteraard willen wij dat voorkomen.

2.7 Consumenten hebben op 4 april 2016 gereageerd en laten weten dat de verkoop niet wil vlotten. Zij hebben aangegeven dat het pand nog steeds verhuurd wordt. De Bank heeft vervolgens op 29 augustus 2016 laten weten dat zij uit coulance tot 1 januari 2017 een aanvullend uitstel verleent. De Bank heeft aangegeven dat, wanneer de geldlening niet per 1 januari 2017 geheel zal zijn afgelost, de Bank tot onmiddellijk opeisen van de hypotheek zal overgaan, gevolgd door mogelijk een gedwongen verkoop van het onderpand.

2.8 Op 12 december 2016 hebben Consumenten aangegeven dat zij er niet van uitgaan dat de woning voor 1 januari 2017 verkocht zal zijn en dat zij ook geen andere geldverstrekker bereid hebben gevonden de geldlening over te nemen. De Bank heeft op 16 januari 2017 laten weten dat de geldlening op 1 februari 2017 zal worden overgedragen aan de haar hypotheekadministrateur Hypocasso.

2.9 Hypocasso heeft, namens de Bank, op 19 december 2017 de lening opgeëist. Zij heeft aangezegd tot openbare verkoop te zullen overgaan zeven dagen na 19 december 2017. Consumenten hebben op 16 maart 2018 een brief aan de Bank verzonden met het verzoek de veiling te annuleren en in onderling overleg tot onderhandse verkoop te komen. De Bank is met dit verzoek niet akkoord gegaan. De woning is in juli 2018 executoriaal verkocht voor een bedrag van € 185.100,-.

2.10 Op 8 augustus 2018 bedroeg de restschuld € 93.040,68 volgens de opgave van Hypocasso.

2.11 Na de zitting van 21 mei 2019 heeft de Commissie partijen de tijd gegeven tot 1 september 2019 om tot een betalingsregeling te komen. Vervolgens is deze termijn verlengd tot eind september 2019. Uiteindelijk heeft de Bank op 3 oktober 2019 laten weten dat partijen niet tot een regeling gekomen zijn.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat een oplossing wordt geboden voor de restschuld van ruim € 93.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten hebben aangegeven dat een wettelijke of contractuele grondslag ontbreekt voor de vordering. Zij hebben gesteld dat de vordering haar grondslag vindt in emotie. Consumenten zijn zich er namelijk van bewust dat de woning zonder toestemming van de Bank is verhuurd. Ook zijn zij zich ervan bewust dat de Bank coulant is geweest door tussen juni 2015 en het moment van definitieve opeising in december 2017 de tijd te gunnen om tot onderhandse verkoop van de woning over te gaan.

Wat zij de Bank verwijten, is het moment van de definitieve opeising. De woningmarkt kwam op dat moment net weer in beweging, waardoor een deel van de restschuld wellicht te voorkomen was geweest als er iets meer respijt was gegund. Om die reden hebben zij de Bank verzocht coulant met de inning van de restschuld om te gaan.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat niet tussen partijen in geschil is dat de Bank het recht had de woning te verkopen op grond van de tussen partijen geldende overeenkomst van geldlening. Voor de goede orde verwijst zij daarbij naar Geschillencommissie Kifid, nr. 2018-056, overweging 4.8.

4.2 Consumenten hebben gesteld dat zij schade hebben geleden door het moment waarop de veiling plaatsvond. Zij hebben die schade verder niet onderbouwd. Ze hebben slechts gesteld dat de woning meer had kunnen opbrengen als de veiling was uitgesteld. De Commissie merkt op dat de Bank al in mei 2015 heeft aangegeven dat de geldlening zou worden opgeëist. Ruim drie jaar later is de woning pas geveild. De Commissie is van oordeel dat een dergelijke termijn van aanzegging tot uiteindelijke opeising niet als onredelijk kan worden aangemerkt.

4.3 De Commissie moet derhalve concluderen dat de vordering dient te worden afgewezen.

4.4 Een en ander laat onverlet dat Consumenten vanwege de opzegging met een hoge restschuld geconfronteerd zijn. De Commissie heeft ter zitting aangegeven dat zij van de Bank in dergelijke situaties coulance verwacht. Zij heeft eveneens aangegeven dat zij tot die coulance niet kan verplichten. Consumenten zijn vervolgens met Hypocasso in gesprek gegaan, waarbij Consumenten zijn verzocht inzage te geven in hun financiële situatie. Uiteindelijk heeft de Bank laten weten dat er geen betalingsregeling getroffen is, omdat Consumenten tot op heden hebben nagelaten alle informatie aan te leveren waarom de Bank verzocht heeft. De Commissie merkt op dat het aan Consumenten is alle stukken aan te leveren waaruit blijkt wat hun betalingscapaciteit is, zodat op basis daarvan afspraken kunnen worden gemaakt over de restschuld. Consumenten hebben echter niet alle benodigde stukken aangeleverd, terwijl zij daartoe naar het oordeel van de Commissie ruimschoots de tijd hebben gehad. De Commissie vertrouwt erop dat de Bank, indien en zodra Consumenten alsnog de benodigde stukken aanleveren, tot een coulante opstelling bereid is.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.