Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-501

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	29 juni 2023
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten verwijten de bank dat zij op verschillende punten is tekortgeschoten in de op haar rustende (zorg)verplichtingen. De bank heeft dit betwist en voert aan dat – voor zover van enige tekortkoming al sprake zou zijn – de vorderingen zijn verjaard. Naar het oordeel van de commissie zijn de vorderingen van de consumenten grotendeels verjaard. Alleen de klacht met betrekking tot de verkoopopbrengst is voor het verstrijken van de verjaringstermijn ingediend. Op dat punt moet de vordering echter worden afgewezen, omdat de bank daaromtrent geen verwijt te maken valt. Dit betekent dat de vordering van de consumenten in zijn geheel wordt afgewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 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.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in 2008 via hun adviseur een hypothecaire geldlening met bouwdepot afgesloten bij de bank. Deze geldlening bestond uit een aflossingsvrije hypotheek met een hoofdsom van € 195.000,- en een zogeheten Rendementhypotheek met een hoofdsom van € 80.000,-.

2.2 In de hypotheekofferte van 28 maart 2008 – waarmee de consumenten akkoord zijn gegaan – stond het volgende vermeld:

> *"(…) Wij wijzen u erop dat de opbouw van het kapitaal mogelijk niet geheel toereikend is voor de aflossing van uw SNS Rendementhypotheek.*
>
> *(…)*
>
> *Deze offerte wordt u aangeboden door tussenkomst van een bemiddelaar. Het is in uw belang dat de financiering aansluit op uw wensen en past bij uw persoonlijke omstandigheden. SNS Bank adviseert u niet en controleert het advies van uw adviseur niet. Bespreek daarom deze offerte, maar ook het belang van vermogensopbouw ten behoeve van aflossing van uw hypotheek en een overlijdensrisicoverzekering, met uw adviseur voordat u de offerte accepteert.*
>
> *(…)*
>
> *<u>Beleggingsresultaten</u>*
>
> *Wij wijzen u erop dat in het verleden behaalde beleggingsresultaten geen garantie geven voor de toekomst. (…)"*

2.3 Op enig moment zijn achterstanden ontstaan op de betalingen van de hypothecaire geldlening. Op 14 april 2014 hebben partijen een minnelijke regeling getroffen. Als gevolg van deze regeling is door de bank op 25 november 2015 een bedrag van € 5.826,- kwijtgescholden.

2.4 Op 6 december 2014 hebben partijen nogmaals een minnelijke regeling getroffen, waarbij door de bank tegen finale kwijting een bedrag van € 2.671,04 aan achterstand is kwijtgescholden.

2.5 Vanwege de achterstanden hebben de consumenten op 9 september 2016 bij de bank aangegeven dat zij de woning in de verkoop gaan zetten en dat zij naar Spanje zullen verhuizen.

2.6 In een e-mail van 16 december 2016 hebben de consumenten het volgende aan de bank geschreven:

"(…) Deze maand, zal na de kerst worden, wordt de achterstand ingelopen en zal er ook verder geen achterstand meer ontstaan. Er zijn kopers voor de woning, maar het rond krijgen van de hypotheek is nogal een uitdaging, daarom gaan de bezichtigingen ook gwn door. Zoals u zelf al wel zal hebben begrepen (gezien de vraagprijs) dekt de verkoop niet de gehele hypotheek, het restbedrag wordt dan verrekend met onze aandelenportefeuille die ook is verpand aan de SNS. Deze schommelt tussen de 18000 en 20000. (…)"

2.7 Op 7 februari 2017 hebben de consumenten de bank per brief het volgende geschreven:

"(…) Wij zijn op 01-09-2016 het huis uit gegaan en bij een vriendin ingetrokken en hebben het huis tot in de puntjes voor de verkoop in orde gemaakt. Begin oktober is het in de verkoop gegaan (…).

Helaas is het nu, bijna 4 maanden verder, nog steeds niet verkocht, hoewel er veel belangstelling is, blijkt het helaas voor veel mensen onmogelijk om een hypotheek te krijgen voor dit bedrag.

(…)

En aangezien we uitsluitend mijn WAO uitkering hebben om met onze 2 kinderen van rond te komen, wordt het betalen van de hypotheek voor ons erg lastig.

Het huis staat voor 275.000 te koop, onze hypotheek is 280.000

Ook hebben wij nog een aandelen portefeuille die schommelt tussen de 19.000 en 20.000 welke verpand is aan de hypotheek.

Dus per saldo komt het allemaal goed zodra het huis is verkocht.

Mijn vraag aan u is het er een mogelijk is om tot verkoop woning onze maandelijkse aflossing te verlagen met 50% en de resterende 50% te verrekenen bij verkoop woning.

Of dat u een andere (…) oplossing weet om het voor ons mogelijk te maken om de tijd tot verkoop te overbruggen? (…)"

2.8 De bank heeft ermee ingestemd dat de consumenten tijdelijk 50 procent van de hypotheeklasten voldeden.

2.9 Op 9 augustus 2017 heeft de makelaar van de consumenten in een e-mail het volgende aan de bank geschreven:

"(…) Wij hebben een bod van ? 242.500,- kosten koper ontvangen. (…) Mijn advies zou zijn om het verschil te delen en uit te komen op ? 245.750,- kosten koper. (…)"

2.10 Op 18 augustus 2017 heeft de bank in een e-mail het volgende aan de consumenten geschreven:

> *"(…) De SNS Bank gaat akkoord met het eindbod op uw woning (…) ad EUR 245.750,00 K.K.. Zoals besproken (…) dient u zelf voor de verkoop en de levering te tekenen van uw woning. (…)"*

2.11 Diezelfde dag hebben de consumenten op deze e-mail als volgt gereageerd:

> *"(…) Blij om dit te horen, kunnen wij dit hoofdstuk iig afsluiten en ons met zaken bezig houden die op dit moment spelen, zoals bij u bekend. (…)"*

2.12 Per brief van 20 november 2017 heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat na verkoop van de woning een restschuld van € 25.022,31 was ontstaan. Hierbij was rekening gehouden met de opbrengst van de rendementshypotheek, zijnde een bedrag van € 21.326,46.

2.13 De consumenten hebben eerder – op 20 april 2022 – bij Kifid een klacht ingediend over de bank. Deze procedure is op 7 december 2022 met een minnelijke regeling tussen partijen geëindigd. Daarbij is afgesproken dat de consumenten hun klachten omtrent de aankoop van de woning en de restschuld na verkoop opnieuw zouden indienen bij Kifid. Dit hebben de consumenten – na het doorlopen van de interne klachtprocedure van de bank – op 30 maart 2023 gedaan.

De klacht en vordering

2.14 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 89.413,54.

2.15 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag:

2.4.1 De consumenten stellen dat zij door de bank een bouwkundige keuring hebben laten uitvoeren bij de aankoop van hun woning in 2008. Bij de aanvang van de verbouwing bleek echter dat er veel problemen waren, die bij de bouwkundige keuring hadden moeten worden geconstateerd. De verbouwingskosten werden hierdoor uiteindelijk € 20.000,- hoger. Dit bedrag dient door de bank aan de consumenten te worden vergoed.

2.4.2 De consumenten zijn er daarnaast op enig moment achter gekomen dat zij zo'n € 500,- per maand aan de bank betaalden aan verzekeringen die zij niet nodig hadden. Zo bleken zij drie opstalverzekeringen, zes overlijdensrisico-verzekeringen en drie inboedelverzekeringen te hebben, die allemaal waren gekoppeld aan de hypothecaire geldlening. Twee opstalverzekeringen en vier overlijdensrisicoverzekeringen waren gekoppeld aan voorgaande woningen van de consumenten, die allemaal zijn aangekocht en verkocht via de bank. Deze verzekeringen zijn na verkoop blijven doorlopen, terwijl er ook weer nieuwe verzekeringen werden afgesloten.

De consumenten hebben daardoor in de periode 2004 tot en met 2016 in totaal een bedrag van € 36.000,- te veel betaald.

2.4.3 De consumenten voeren verder aan dat zij door fouten van de bank met betrekking tot het opheffen van de mogelijkheid tot roodstand, ongeveer € 12.000,- aan incassokosten hebben moeten betalen. De bank bleef daarop aanmaningen sturen met betrekking tot de door deze fout ontstane achterstanden, waarbij de bank de consumenten ook heeft bedreigd. Een bedrag van € 2.300,- is reeds vergoed, zodat de consumenten nog een bedrag vorderen van € 9.700,-.

2.4.4 Vanwege alle bedreigingen van de bank voelden de consumenten zich niet langer veilig in hun woning. Zij hebben daarom in 2016 hun huis te koop gezet. In september 2016 werd de woning getaxeerd op € 310.000,-. Het huis is in oktober 2016 in de verkoop gegaan voor € 275.000,-. In juni 2017 heeft de bank zonder medeweten van de consumenten een taxatie laten uitvoeren, die uitkwam op € 240.000,-. De consumenten zijn toen door de bank gedwongen de vraagprijs te verlagen naar € 249.000,-. Op 13 juli 2017 bleek er een bod te liggen van € 245.750,- en dit bod is door de bank geaccepteerd. Omdat de consumenten van de bank af wilden zijn, en zich onder druk gezet voelden door de bank, hebben zij ook met dit bod ingestemd. Hierna bleef nog een restschuld over van € 25.000,- en de consumenten zijn van mening dat de bank de helft hiervan dient te vergoeden.

2.4.5 Na verkoop van de woning bleek vervolgens dat van het ingelegde spaargeld op de rendementsrekening van in totaal € 32.540,-, nog maar een bedrag van € 21.326,46 over was. De consumenten stellen dat de bank het verlies aan hen dient te vergoeden. Bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening is de consumenten verteld dat het ging om beleggingen met een lage opbrengst, maar daarom ook risicovrij. De consumenten hadden zelf geen zeggenschap met betrekking tot de gedane beleggingen, dit werd door de bank geregeld, zodat de bank ook aansprakelijk is voor de geleden schade.

Het verweer

2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt, is of de bank schadeplichtig is jegens de consumenten. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Daarbij is het volgende van belang.

Behandelbaarheid klacht

3.2 Vraag 3 onder 5 van het reglement bepaalt dat Kifid geen klachten van consumenten in behandeling neemt als er al afspraken zijn gemaakt met de bank om de klacht definitief op te lossen. De bank heeft met betrekking tot de klacht over de incassokosten aangevoerd dat deze op grond van dit artikel niet behandelbaar moet worden verklaard, omdat partijen hierover al overeenstemming hebben bereikt. Dit is door de consumenten betwist.

3.3 De bank heeft haar standpunt onderbouwd met de vaststellingsovereenkomsten van 14 april 2014 en 6 december 2014. Uit deze vaststellingsovereenkomsten kan de commissie echter hooguit opmaken dat partijen hebben gesproken over het kwijtschelden van de ontstane achterstanden, maar niet dat dit zou zijn ter afwikkeling van een geschil over gemaakte incassokosten. Bovendien merkt de commissie op dat partijen met betrekking tot de regeling van 14 april 2014 geen finale kwijting zijn overeengekomen en dat met betrekking tot de finale kwijting van 6 december 2014 onduidelijk is wat deze precies omvat. Dit leidt ertoe dat niet is gebleken dat de bank en de consumenten op dit punt al tot definitieve afspraken zijn gekomen en dat de klacht dus behandelbaar is.

Verjaring

3.4 De bank heeft daarnaast als verweer aangevoerd dat de vorderingen van de consumenten zijn verjaard. De consumenten hebben dit betwist.

3.5 Artikel 3:310 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW) bepaalt dat een vordering tot vergoeding van schade verjaart na verloop van vijf jaar nadat de consumenten met de gestelde schade bekend zijn geworden en in ieder geval door verloop van 20 jaar na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt.

Bouwkundige keuring

3.6 Naar het oordeel van de commissie is de vordering met betrekking tot de bouwkundige keuring – voor zover van enige vordering op de bank al sprake was – verjaard. De woning is aangekocht in mei 2008 en de consumenten hebben de woning na aankoop verbouwd. Op dat moment hadden de consumenten dus met de gestelde schade bekend moeten zijn geworden, zodat de verjaringstermijn in 2008 is aangevangen. Dit betekent dat de consumenten hierover uiterlijk in 2013 een klacht hadden moeten indienen bij de bank, dan wel hadden zij de verjaringstermijn moeten stuiten. Niet gesteld of gebleken is dat de consumenten dit hebben gedaan. Voor zover dan ook al sprake zou zijn van een vordering, is deze daarom verjaard. Aan een verdere beoordeling komt de commissie op dit punt niet toe.

Incassokosten

3.7 De vordering met betrekking tot de incassokosten is eveneens verjaard. De consumenten hebben niet betwist dat zij hierover in 2014 met de bank in gesprek zijn geweest en dat toen een deel van de incassokosten zijn kwijtgescholden. Hoewel hiervoor is overwogen dat niet is gebleken dat de consumenten hiermee definitief met de bank tot een oplossing zijn gekomen, hadden zij hierover dan uiterlijk in 2019 nogmaals een klacht moeten indienen. Niet gesteld of gebleken is dat de consumenten dit hebben gedaan, zodat een eventuele nadere vordering van de consumenten is verjaard.

Verzekeringen

3.8 De consumenten geven aan dat hun vordering omtrent de verzekeringen ziet op de periode 2008 tot en met 2016. De consumenten hebben niet gesteld dat zij op een ander (later) moment pas bekend zijn geworden met deze gestelde schade en dit blijkt ook overigens nergens uit. Dit betekent dat ook deze vordering is verjaard, nu niet gesteld of gebleken is dat de consumenten hierover uiterlijk in 2021 een klacht bij de bank hebben ingediend. Ook op dit punt komt de commissie daarom niet toe aan een inhoudelijke beoordeling.

Verkoop woning

3.9 De consumenten stellen dat het verhaal omtrent de verkoop van de woning zich in juli/augustus 2017 heeft afgespeeld. Dit betekent dat de consumenten hierover uiterlijk in augustus 2022 hadden moeten klagen. Voor het eerst op 25 april 2022 is dit onderdeel geworden van de procedure tussen de consumenten en de bank. Op dat moment was de vordering nog niet verjaard, zodat het beroep op verjaring van de bank op dit punt niet slaagt. De commissie zal deze vordering hierna dan ook inhoudelijk beoordelen.

3.10 Naar het oordeel van de commissie kan niet worden vastgesteld dat de bank op dit punt iets te verwijten valt. Uit de onder 2.6 tot en met 2.10 opgenomen correspondentie valt op te maken dat de verkoop van de woning moeizaam verliep. De makelaar van de consumenten heeft op 9 augustus 2017 geadviseerd om een bod van € 247.500,- te accepteren. De bank heeft hierop akkoord gegeven en de consumenten hebben daarop aangegeven blij te zijn dat ze dit hoofdstuk kunnen afsluiten. Uit niets blijkt dat de consumenten het met dit bod niet eens waren en dat de bank hen onder druk heeft gezet om dit bod toch te accepteren.

3.11 Ten overvloede merkt de commissie nog op dat de consumenten zelf ook hebben aangegeven dat het verkoopproces moeilijk verliep, omdat geïnteresseerden geen hypothecaire geldlening konden verkrijgen voor de initiële vraagprijs en de woning daarom niet kon worden verkocht zodat ook niet is gebleken dat de consumenten een hogere opbrengst hadden kunnen krijgen als zij de woning langer in de verkoop hadden laten staan. Zelfs als sprake zou zijn geweest van een tekortkoming aan de zijde van de bank, kan dus ook niet worden vastgesteld dat van enige schade bij de consumenten sprake is.

3.12 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering op dit punt wordt afgewezen.

Rendementshypotheek

3.13 Naar het oordeel van de commissie is ook de gestelde vordering naar aanleiding van de opbrengst van de rendementshypotheek verjaard. De bank heeft de consumenten op 20 november 2017 geïnformeerd over de opbrengst van de beleggingen. Op dat moment worden de consumenten dus geacht in ieder geval op de hoogte te zijn geweest van eventuele schade. Dit betekent dat de consumenten hierover uiterlijk op 20 november 2022 een klacht hadden moeten indienen. In de eerdere procedure bij Kifid hebben de consumenten over dit onderdeel niet geklaagd. Pas op 7 december 2022 hebben de consumenten hierover voor het eerst geklaagd bij de bank. Dit is na 20 november 2022, zodat de vordering op dit punt is verjaard. Ook deze vordering zal om die reden niet verder inhoudelijk worden beoordeeld.

Conclusie

3.14 Gezien het voorgaande zijn de gestelde vorderingen van de consumenten voor een groot deel verjaard en moeten zij om die reden worden afgewezen. Voor zover deze niet zijn verjaard, is de bank niet tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen jegens de consumenten en wordt de vordering dus om die reden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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