KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

# Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2023-0010

(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, drs. F.J. van der Ent MHA, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

| | |
|---|---|
| Beroepschrift ontvangen op | 14 maart 2022 |
| Ingediend door | de consumenten |
| Tegen | de Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, handelend onder de naam RegioBank, hierna te noemen de Regiobank |
| Datum uitspraak | 24 februari 2023 |
| Aard uitspraak | bindend advies |
| Uitkomst | beroep ongegrond |

## Samenvatting

De consumenten hebben in 2011 bij de Regiobank een hypothecaire lening een overbruggingskrediet gesloten in verband met de bouw van een nieuwe woning en de verkoop van hun oude woning. In 2017 is de Regiobank gaan aandringen op de aflossing van het overbruggingskrediet, maar tevergeefs. Nadat de Regiobank het krediet in maart 2019 had opgeëist en de consumenten het krediet niet terugbetaalden, heeft de bank aangekondigd de oude woning in oktober 2019 te zullen gaan veilen. Deze veiling is op het allerlaatst voorkomen en de consumenten hebben hun lening weten te herfinancieren. Zij hebben echter wel de aflosnota van ongeveer € 7.000,- moeten voldoen. Daarover klagen de consumenten. De Commissie van Beroep komt tot het oordeel dat de Regiobank de aflosnota terecht bij de consumenten in rekening heeft gebracht. De eindbeslissing van de Geschillencommissie wordt gehandhaafd, maar wel op andere gronden.

## 1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 14 maart 2022 gedateerd beroepschrift (met een bijlage) hebben de consumenten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 11 februari 2022 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2022-0094).

1.2 Bij brief van 14 juli 2022 heeft de voorzitter van de Geschillencommissie beroep opengesteld tegen de uitspraak van de Geschillencommissie op grond van art. 41.3 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) van 1 april 2017.

1.3 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
- het verweerschrift van 26 juli 2022 van de Regiobank;
- de brief van 4 augustus 2022 van de consumenten;
- de brief van de Commissie van Beroep van 17 oktober 2022 met nadere vragen aan partijen;
- de brief van 31 oktober 2022 van de consumenten;

- een e-mail met bijlagen van 28 november 2022 van de Regiobank.

1.4 Er heeft geen mondelinge behandeling van dit beroep plaatsgehad omdat partijen te kennen hebben gegeven daaraan geen behoefte te hebben. De zaak is op de stukken behandeld.

## 2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 11 februari 2022.

## 3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep ziet aanleiding om de tussen partijen vaststaande feiten opnieuw vast te stellen. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De Regiobank heeft de consumenten eind 2011 een overbruggingskrediet verstrekt. Bij brief van 28 oktober 2011 heeft de Regiobank geschreven:

> "Hierbij delen wij u mede dat wij bereid zijn u, tot 24-10-2012, onder voorbehoud van ons recht tot dagelijkse opzegging, een krediet in rekening-courant te verlenen van € 79.787,- (…). Dit krediet zal in principe worden aangewend voor de financiering van de aankoop van een woonhuis met aanbehoren te [plaatsnaam], bouwplan [adres 2] (…).
> Het krediet zal worden afgelost uit de verkoopopbrengst van het woonhuis te [plaatsnaam], [adres 1]. (…)."

Daarnaast heeft de Regiobank de consumenten ten behoeve van de financiering van de bouw van de woning aan [adres 2] een hypothecaire geldlening van € 26.856,- verstrekt.

3.3 De consumenten hebben de Regiobank een recht van eerste hypotheek verstrekt op [adres 1] en [adres 2]. Omdat de broer en zus van de consumenten mede-eigenaar waren van [adres 1], hebben zij de hypotheekakte meegetekend voor het rechtsgeldig vestigen van het hypotheekrecht op deze onroerende zaak.

3.4 Op het overbruggingskrediet en de hypothecaire geldlening zijn de Algemene Voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening van toepassing. Verder golden in de relatie tussen de consumenten en de Regiobank de Algemene Bankvoorwaarden.

3.5 Omdat het pand aan [adres 2] op 24 oktober 2012 nog niet gereed was, is het overbruggingskrediet verlengd tot 1 april 2013. Daarna is het overbruggingskrediet nogmaals verlengd tot 1 april 2014. Tot 1 april 2013 bood het overbruggingskrediet ruimte voor een betaling van de rente door middel van rentekapitalisatie. Daarna zijn de consumenten rente gaan betalen over het krediet.

3.6 De consumenten hebben het overbruggingskrediet niet afgelost op 1 april 2014. De Regiobank is op dat moment ook niet overgegaan tot directe opeising van de openstaande schuld. Wel heeft zij het dossier overgedragen aan de afdeling Bijzonder

Beheer. In de jaren 2014 tot en met 2017 hebben partijen regelmatig gecorresponDeerd over het overbruggingskrediet. Zo heeft de Regiobank bij brief van 15 juli 2014 consumenten verzocht om contact op te nemen over het overbruggingskrediet omdat de woning aan [adres 1] nog niet in de verkoop stond. En op 31 juli 2017 heeft de Regiobank de consumenten gevraagd om contact op te nemen om te praten over het overbruggingskrediet en de status van de verkoop van de woning. De consumenten hebben in die periode de Regiobank steeds laten weten dat de woning aan [adres 2] bijna klaar was en dat [adres 1] op korte termijn in de verkoop zou worden gezet.

3.7 Medio 2018 is de Regiobank gaan aandringen op aflossing van het overbruggingskrediet. Bij brief van 17 juli 2018 schrijft de Regiobank aan de consumenten:

> "Hierbij nodigen wij u nogmaals uit om met Regiobank in overleg te gaan omtrent uw overbruggingskrediet.
> In 2011 heeft u een hypotheek en overbruggingskrediet afgesloten voor de nieuwbouwwoning naast uw garagebedrijf. Het overbruggingskrediet heeft in april 2014 zijn einddatum bereikt.
> (…)
> Het krediet zal worden afgelost uit de verkoopopbrengst van het woonhuis te [plaatsnaam], [adres 1].
> In uw brief van 4 oktober beschrijft u dat er al geruime tijd stevig wordt opgeruimd en spullen worden weggebracht. Ook zijn er genoeg kopers voor de woning maar verkoop pas kan plaatsvinden nadat de woning is opgeruimd.
> Regiobank stelt zich op het standpunt dat het overbruggingskrediet niet langer kan doorlopen ondanks de rente tijdig wordt voldaan. De looptijd is immers verstreken en er is ruim de gelegenheid gegeven om de woning zelf te verkopen.
> Bij een persoonlijk bezoek is er de mogelijkheid om opties voor opzetting van het overbruggingskrediet naar een hypotheeklening te bespreken. Indien dat niet gewenst is of niet past bij uw financiële situatie kan het betekenen dat de woning verkocht moet worden binnen een nader te stellen termijn.
> Indien u geen gebruik wilt maken van het aanbod om een persoonlijk gesprek aan te gaan en het overbruggingskrediet niet wordt ingelost zal Regiobank het krediet opeisen. Dat kan betekenen dat de veiling van de woning wordt opgestart. Voortzetting in de huidige vorm is uitgesloten.
> (…)"

3.8 Bij brief van 10 augustus 2018 hebben de consumenten daarop (onder meer) het volgende geantwoord:

> "(…) De boodschap is ons duidelijk dat de bank zijn krediet veilig gesteld en ingelost wil zien, akkoord dat daar geen misverstand over bestaat.
> U schrijft dat voortzetting in de huidige vorm niet meer kan, rentebetaling alleen niet meer genoeg is. U voorstelt om het op een andere manier te regelen is dan ook begrijpelijk, iets wat wij al eens aangegeven hebben (zie onze brief van 15 maart 2017, blad 2), maar daar toen geen respons op gekregen hebben. In principe hebben wij daar geen moeite mee als de overbrugging bijvoorbeeld tijdelijk bij de bestaande lopende hypotheek bijgeschreven kan worden. Waarbij dan natuurlijk wel naar de kosten gekeken moet worden want wij zitten natuurlijk niet weer te wachten op hoge kosten. Omdat verandering van hypotheekacte na verkoop van de woning meestal ook weer kosten met zich meebrengt, is het niet zinvol om nog een hypotheeklening op te tuigen. Ons voorstel is dan ook het volgende:

Onze inschatting is dat het zeker mogelijk moet zijn om de woning opgeruimd, verlaten en verkocht te hebben voor 1 januari 2020 (…) Zou de bank ons deze tijd willen gunnen? een uitzondering willen maken?
(…)
Verzoeken wij de bank dan ook om het onderhavige overbruggingskrediet voorlopig te handhaven, en eventueel noodzakelijkerwijs, met en voor ons mee te denken naar een vorm die binnen de wenselijkheid van de bank past, met inachtneming van de kosten.
(…)"

3.9 Bij brief van 28 november 2018 heeft de Regiobank de consumenten laten weten dat het voor de beoordeling van de door de consumenten voorgestelde mogelijkheden (omzetting van het overbruggingskrediet of het laten doorlopen van het krediet) nodig is dat er een taxatie van de woning aan [adres 1] plaatsvindt. De Regiobank schrijft verder dat de kosten van de taxatie (€ 350,- exclusief btw) voor rekening van de consumenten zijn.

3.10 Bij brief van 4 december 2018 hebben de consumenten laten weten dat zij de voorgestelde taxatie te duur en overbodig vinden. Zij zijn van mening dat uit de WOZ-rapportage 2018 volgt dat de waarde van het onderpand ruimschoots voldoende is.

3.11 Bij brief van 21 december 2018 heeft de Regiobank het volgende geschreven:

"(…)
U heeft bij Regiobank nu ruim 4 jaar een openstaande vordering van € 79.787,- waar tot op heden niet op wordt afgelost. In deze periode hebben we ondanks meerdere niet nagekomen toezeggingen u telkens opnieuw in de gelegenheid gesteld om enerzijds uw huis te verkopen of anderzijds mee te werken aan een andere oplossing in de vorm van een herstructurering. Hoewel u aangeeft dat een herstructurering uw voorkeur zou hebben, ervaren wij daar niet de benodigde medewerking voor. Om een herstructurering te kunnen overwegen moet er een totaal beeld zij van uw financiën en van de onderpanden. Dit kan alleen maar als u deze stukken aan ons overlegt en als wij de panden laten taxeren om zodoende vast te kunnen stellen wat het risico is. Zo kunnen we vaststellen of kredietverlening in een andere vorm verantwoord is. Een WOZ waarde is geen taxatie van het onderpand en is dus niet voldoende. (…) We hebben aangeboden om u ter plaatse te helpen met het invullen van de benodigde papieren. Dat wilde u jammer genoeg niet. Taxaties en eventuele omzettingen voor een hypotheek brengen kosten met zich mee. Dat geldt voor al onze klanten.
(…) We informeren u graag in een telefonisch onderhoud welke mogelijkheden u op dit moment heeft en wat er precies van u nodig is om een herstructurering mogelijk te maken.
(…)"

3.12 Bij brief van 4 januari 2019 hebben de consumenten het voorstel van de Regiobank verworpen. Zij hebben vastgehouden aan hun voorstel in hun brief van 10 augustus 2018 om het overbruggingskrediet te verlengen tot 1 januari 2020. De Regiobank heeft bij brief van 22 januari 2019 laten weten dat zij het krediet niet wil verlengen.

3.13 Bij brief van 11 februari 2019 heeft de Regiobank de consumenten laten weten dat in verband met de openstaande schuld van € 79.493,91 en de mogelijke verkoop van de woning een onafhankelijke taxateur zal worden gevraagd om de waarde van de woning van de consumenten te taxeren. De Regiobank schrijft dat de taxatie maximaal € 500,-

kost en voor rekening van de consumenten zal komen.

3.14 Bij brief van 26 maart 2019 heeft de Regiobank de consumenten medegedeeld dat er een bedrag van € 496,10 openstaat op de hypothecaire geldlening. De consumenten wordt verzocht dit bedrag direct te betalen.

3.15 Eveneens bij brief van 26 maart 2019 heeft de Regiobank de consumenten meegedeeld dat zij de totale schuld van de consumenten ten bedrage van € 106.851,57 in één keer opeist. De Regiobank verzoekt de schuld uiterlijk op 11 april 2019 te betalen. Als reden voor het opeisen van de schuld vermeldt de brief het volgende:

> "In 2011 heeft u een hypotheek en overbruggingskrediet afgesloten voor de nieuwbouwwoning naast uw garagebedrijf. Het overbruggingskrediet heeft in april 2014 zijn einddatum bereikt. Ondanks herhaaldelijke verzoeken is het overbruggingskrediet tot op heden niet afgelost en is er een ongeoorloofde debetstand ontstaan. Op ons verzoek om de mogelijkheden te onderzoeken voor het omzetten van het overbruggingskrediet naar een hypotheeklening bent u niet ingegaan. Ook aan een hertaxatie heeft u niet meegewerkt. Op grond van artikel 7 van de van toepassing algemene voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening mogen wij uw totale schuld opeisen."

Het opgeëiste bedrag is in de brief van 26 maart 2019 als volgt gespecificeerd:
- het overbruggingskrediet van € 79.493,91;
- een debetsaldo op een privérekening ten bedrage van € 5,56;
- het restant hoofdsom van € 26.856,-;
- een achterstand in de betaling ter zake van de hypothecaire geldlening ten bedrage van € 496,10.

De consumenten wordt verzocht het bedrag uiterlijk op 11 april 2019 aan de Regiobank te betalen. Zij worden gewaarschuwd tijdig te betalen omdat anders de mogelijkheid bestaat dat de woning wordt geveild. Tot slot heeft de Regiobank de consumenten gemeld dat zij – bij niet tijdige betaling – verplicht is om aan het Bureau Krediet Registratie (BKR) te melden dat de schuld is opgeëist. Ook is de Regiobank verplicht de betalingsachterstand te melden.

3.16 Bij brief van 28 maart 2019 hebben de consumenten geprotesteerd tegen het bedrag van € 496,10. Zij voeren aan dat zij geen betalingsachterstand ter zake van de rente hebben en vragen de bank om opheldering en rectificatie. Bij brief van 5 april 2019 hebben zij hun verzoek aan de Regiobank herhaald.

3.17 Bij brief van 15 april 2019 heeft de Regiobank aan de consumenten te kennen gegeven dat er een bedrag van € 496,92 openstaat. De Regiobank heeft toegelicht dat er extra rente wordt gerekend omdat de consumenten te laat zouden hebben betaald.

3.18 Bij brief van 19 april 2019 heeft de Regiobank toegelicht dat het openstaande saldo van € 496,10 de taxatiekosten betreffen, die conform de hypotheekvoorwaarden bij de consumenten in rekening mogen worden gebracht.

3.19 Bij brief van 24 april 2019 heeft de Regiobank de consumenten gemeld dat er ter zake van de hypothecaire geldlening nog steeds een bedrag van € 496,10 niet is betaald. Het

gaat, aldus de Regiobank in deze brief, om twaalf achterstallige termijnen. De consumenten worden gesommeerd het bedrag binnen vijf werkdagen te betalen. Verder heeft de Regiobank de consumenten meegedeeld dat zij betalingsachterstanden moet melden aan BKR.

3.20 De Regiobank heeft vervolgens aan BKR gemeld dat de consumenten een achterstand hebben en dat de totale schuld wordt opgeëist. De consumenten hebben hiertegen geprotesteerd bij brief van 24 juni 2019.

3.21 Bij brief van 20 juni 2019 heeft de Regiobank de consumenten laten weten dat zij van plan is om een notaris opdracht te geven om de woning aan [adres 1] te veilen. De reden hiervoor is dat de consumenten hebben nagelaten de totale schuld die bij brief van 26 maart 2019 is opgeëist, te betalen.

3.22 Bij brief van 25 juli 2019 heeft de Regiobank gereageerd op een brief van 8 juli 2019 die de consumenten aan de notaris hebben gestuurd. In deze brief verwijst de Regiobank naar eerdere correspondentie wat betreft de aanleiding om tot veiling van de woning over te gaan. Over de BKR-registratie heeft de Regiobank geschreven:

> "Ook merkt u op dat de passage over de BKR-registratie onjuist is. Voor wat betreft de achterstand betreft klopt dat. De automatische melding die naar het BKR is gegaan over de achterstand hebben wij dan ook laten verwijderen. Wel heeft u een BKR-registratie in verband met de opeising gekregen. Deze registratie is juist en wordt gehandhaafd."

Verder heeft de Regiobank ter zake van het in de hypotheekakte opgenomen huurbeding het volgende geschreven:

> "U vindt het niet gepast dat we schrijven over het inschakelen van een advocaat en de gang naar de rechter. Zoals hiervoor al gemeld hebben we u met onze brief van 20 juni jl. willen informeren over het veilingtraject. Een onderdeel van het veilingtraject is dat we de rechter vragen of we het huurbeding in mogen roepen. We roepen het huurbeding in om er zeker van te zijn dat uw woning vrij van huurders of gebruikers kan worden overgedragen aan de veilingkoper. Een woning brengt ook op de veiling meestal meer op in onverhuurde dan in verhuurde staat. Het is dus ook in uw belang dat we, als we tot veiling over gaan, het huurbeding inroepen.
> (...)
> Wij zien in uw brieven van 24 juni en 8 juli jl. geen reden om de veiling op te schorten. Wel bieden we u nogmaals de gelegenheid om op korte termijn tijdens een persoonlijk gesprek de herstructureringsmogelijkheden te onderzoeken. Indien u bereid bent dit gesprek aan te gaan, vernemen wij dat graag uiterlijk op 30 juli 2019."

3.23 Bij exploot van 23 augustus 2019 is aan de consumenten en aan hun broer en zuster aangezegd dat de Regiobank als hypothecair schuldeiseres het voornemen heeft om op 3 oktober 2019 over te gaan tot de verkoop van [adres 1].

3.24 Bij brief van 19 september 2019 heeft de advocaat van de Regiobank de consumenten geïnformeerd dat er twee onderhandse biedingen voor [adres 1] zijn ontvangen. Het hoogste bod is een bedrag van € 103.000,-.

3.25 Bij brief van 20 september 2019 heeft de Regiobank aan de consumenten meegedeeld dat in verband met de veiling is besloten om een onafhankelijk taxateur de waarde van de woning ([adres 1]) te laten bepalen. De Regiobank schrijft verder dat de taxatie maximaal € 500,- kost en voor rekening van de consumenten komt.

3.26 De Regiobank heeft op 23 september 2019 een aflosnota aan de notaris gestuurd. Deze luidt als volgt:

> "Geachte notaris,
> Op uw verzoek ontvangt u hierbij de aflosnota per 30-09-2019 voor [de consumenten].
> Op deze datum is een bedrag verschuldigd van:
> € 79.960,42 te verminderen of vermeerderen met € 5,02 voor elke dag dat de betaling voor respectievelijk na 30-09-2019 heeft plaatsgevonden.
> Met de volgende specificatie:
>
> | | |
> |---|---|
> | Hoofdsom (…) | € 79.493,91 |
> | Lopende rente (…) | € 466,51 |
>
> (…)
> € 34.509,65 te verminderen of vermeerderen met € 1,37 voor elke dag dat de betaling voor respectievelijk na 30-09-2019 heeft plaatsgevonden.
> Met de volgende specificatie:
>
> | | |
> |---|---|
> | Lopende rente (…) | € 41,18 |
> | Hoofdsom (…) | € 26.856,00 |
> | Vergoedingsrente (…) | € 323,17 |
> | Achterstanden (…) | € 500,20 |
> | Overige kosten: Taxatiekosten (…) | € 500,00 |
> | Overige kosten: Veilingkosten (…) | € 6.289,10 |
>
> (…)"

3.27 Bij brief van 30 september 2019 heeft de advocaat van de Regiobank de consumenten laten weten dat de voorgenomen veiling is geannuleerd. De consumenten hebben vervolgens de bij de Regiobank lopende leningen omgezet en de aflosnota voldaan.

3.28 Bij brief van 11 september 2020 heeft de Regiobank aan de consumenten laten weten dat zij de betaalrekening van de consumenten zou opheffen per 20 november 2020. De Regiobank heeft dat echter niet gedaan, maar is ná 20 november 2020 bij de consumenten wel kosten in rekening blijven brengen voor het gebruik van de rekening.

## 4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consumenten hebben in deze procedure gevorderd dat de Regiobank hen een schadevergoeding van € 21.298,35 betaalt. Deze vordering is als volgt gespecificeerd:

a) ten onrechte in rekening gebrachte vergoedingsrente ten bedrage van € 323,17;
b) achterstanden ten bedrage van € 500,20;
c) ten onrechte in rekening gebrachte taxatiekosten ten bedrage van € 250,-;
d) ten onrechte in rekening gebrachte veilingkosten ten bedrage van € 6.289,10;
e) inkomstenderving ten bedrage van € 2.425,-;
f) smartengeld ten bedrage van € 9.300,-;
g) gemaakte kosten voor de financieel adviseur, de taxateur en de notaris ten bedrage van € 2.705,69;

h) schade ter zake van het niet opheffen van de privérekening van de consumenten ten bedrage van € 4,37.

Hierop hebben de consumenten een bedrag van € 499,18 in mindering gebracht in verband met een bijschrijving op hun ING-rekening met de omschrijving "Positief-Saldo-Retour".

4.2 De Geschillencommissie heeft de vordering van de consumenten grotendeels afgewezen. Uitsluitend onderdeel h) van de vordering is toegewezen in die zin dat de Geschillencommissie heeft bepaald dat de Regiobank de betaalrekening van de consumenten opheft en de kosten voor het gebruik van die rekening vanaf 20 november 2020 aan de consumenten terugbetaalt.

## 5. De beoordeling van het beroep

5.1 In beroep hebben de consumenten aangevoerd dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft aangenomen dat de veiling van [adres 1] heeft plaatsgevonden. Dat is terecht. De Geschillencommissie heeft ten onrechte vastgesteld dat de woning is geveild. Uit de stukken blijkt immers dat de veiling ongeveer tien dagen voor de geplande veilingdatum is geannuleerd. Nu de uitspraak van de Geschillencommissie op een (belangrijke) kennelijke feitelijke misslag berust, zal de Commissie van Beroep de klacht van de consumenten volledig opnieuw beoordelen.

5.2 De consumenten verwijzen in hun klachtbrief van 14 juni 2021 bij de Geschillen-commissie naar de brieven van 25 juni 2020 en 6 augustus 2020 van hun (voormalige) advocaat. In deze brieven staan – samengevat weergegeven – de volgende klachten.

- Het overbruggingskrediet is doorgelopen tot in ieder geval 17 juli 2018. De Regiobank heeft vervolgens nagelaten het overbruggingskrediet op een behoorlijke manier op te zeggen. Het had op de weg van de Regiobank gelegen om geen onduidelijkheid te laten bestaan over de definitieve expiratiedatum van het overbruggingskrediet alvorens het krediet op te eisen.
- Het is onterecht dat de Regiobank op 26 maart 2019 de totale schuld heeft opgeëist. De Regiobank heeft niet eerder te kennen gegeven dat het overbruggingskrediet moest worden afgelost. De (vermeende) achterstand van € 496,10 is te gering om een opzegging van de bancaire relatie te rechtvaardigen.
- Het is onterecht dat de Regiobank in 2019 tot tweemaal toe de woning heeft laten taxeren.
- Het bedrag van € 500,20 is in de aflosnota van 23 september 2019 gepresenteerd als 'achterstand', maar heeft in werkelijkheid betrekking op de taxatiekosten die (ten onrechte) bij de consumenten in rekening zijn gebracht.

5.3 In hun klachtbrief van 14 juni 2021 voegen de consumenten daaraan nog – samengevat en zakelijk weergegeven – het volgende toe.

- De consumenten zijn zeer verbolgen over wat hen in 2019 is overkomen en hebben zich zeer machteloos gevoeld. Hun broer en zus zijn bovendien ten onrechte betrokken in de voorgenomen veiling van [adres 1].
- De Regiobank heeft ten onrechte een melding gedaan bij BKR en heeft in de vermeende achterstand aanleiding gezien om een veilingprocedure op te starten.

- De aflosnota van 23 september 2019, die de Regiobank aan de notaris heeft gestuurd, is onjuist en misleidend. De nota vermeldt ten onrechte dat sprake is van een achterstand.
- De Regiobank heeft ten onrechte aangevoerd dat in de toepasselijke voorwaarden staat dat een schuld zonder ingebrekestelling opeisbaar is, wanneer er in strijd wordt gehandeld met wat is overeengekomen. Een dergelijke bepaling staat niet in de voorwaarden. Bovendien is het overbruggingskrediet telkens stilzwijgend verlengd. De consumenten hebben dus niet in strijd met de overeenkomst gehandeld.
- Uit brieven van BKR van 22 maart 2021 en 23 januari 2020 blijkt dat de onjuiste vermeldingen in het register van BRK niet zijn verwijderd. De consumenten willen dat hun naam wordt gezuiverd.
- Gezien de marktwaarde van ruim 2 ton ten tijde van het afsluiten van het overbruggingskrediet, is het geheel onterecht dat de Regiobank in 2019 opnieuw wilde overgaan tot taxatie van [adres 1].

*Klachten over de opeising van het overbruggingskrediet*

5.4 Een overbruggingskrediet is naar zijn aard een tijdelijke lening waarmee (veelal) de periode wordt overbrugd tussen de aankoop van een nieuwe woning en de verkoop van de oude woning. Het overbruggingskrediet dat de consumenten zijn aangegaan, had aanvankelijk een looptijd van eind 2011 tot 24 oktober 2012. Daarna is de looptijd verlengd, eerst tot 1 april 2013 en daarna tot 1 april 2014. De aanleiding daarvoor was dat de nieuwe woning van de consumenten aan [adres 2] later gereed was dan voorzien.

5.5 Op 1 april 2014 was de looptijd van het overbruggingskrediet formeel verstreken, maar feitelijk is het krediet daarna voortgezet. De Regiobank heeft in de periode medio 2014 tot medio 2018 geregeld bij de consumenten erop aangedrongen om de situatie van het overbruggingskrediet te bespreken, maar heeft aanvankelijk niet daadwerkelijk aangedrongen op aflossing van het krediet. Evenmin heeft zij het krediet opgeëist. Uiteindelijk heeft de Regiobank op 17 juli 2018 aan de consumenten op niet mis te verstane wijze laten weten dat het overbruggingskrediet niet langer kon doorlopen ondanks dat de rente tijdig werd betaald. In de brief geeft de Regiobank te kennen dat de looptijd is verstreken en dat er in de jaren daarvoor aan de consumenten ruim de gelegenheid is gegeven om de oude woning zelf te verkopen. Uit een daaropvolgende brief van 10 augustus 2018 van de consumenten volgt dat zij de boodschap hebben begrepen. Op 28 november 2018 heeft de Regiobank de consumenten laten weten dat het voor de beoordeling van het voorstel van de consumenten om het overbruggingskrediet om te zetten of het krediet te laten doorlopen, een taxatie van de woning nodig is en dat de kosten van die taxatie voor rekening van de consumenten komen. Daarna heeft de Regiobank bij brief van 21 december 2018 duidelijk laten weten dat het overbruggingskrediet niet langer ongewijzigd in stand kan blijven en vraagt zij de consumenten nogmaals om hun medewerking.

5.6 Uit het vorenstaande volgt dat, anders dan de consumenten aanvoeren, de Regiobank op 26 maart 2019 niet plotseling tot opeising van het krediet is overgegaan. Naar de

Commissie van Beroep begrijpt klagen de consumenten ook niet zozeer over het feit dat de Regiobank vanaf medio 2018 bij de consumenten is gaan aandringen op een oplossing, maar veeleer over de stappen die de Regiobank vanaf begin 2019 heeft gezet om daadwerkelijk tot terugbetaling van het krediet te komen.

5.7 De Regiobank heeft, als gezegd, het krediet bij brief van 26 maart 2019 opgeëist. De consumenten klagen over de ondeugdelijkheid van de gronden voor de opeising. Allereerst zijn zij van mening dat het krediet niet al in april 2014 is geëindigd, maar dat het daarna is blijven doorlopen. Verder nemen de consumenten het standpunt in dat de Regiobank ten onrechte aan de opzegging ten grondslag heeft gelegd dat sprake is van een ongeoorloofde debetstand van € 496,10.

5.8 De Commissie van Beroep is van oordeel dat de consumenten terecht hebben aangevoerd dat het krediet niet op 1 april 2014 is geëindigd. Hoewel de Regiobank de looptijd van het krediet formeel niet meer heeft verlengd na 1 april 2014, is het krediet daarna feitelijk blijven doorlopen. De Regiobank heeft het krediet toen in ieder geval niet opgeëist en de consumenten zijn de verschuldigde rente aan de Regiobank blijven voldoen. Daarmee hebben partijen een situatie gecreëerd dat het krediet feitelijk is blijven doorlopen. Dit neemt niet weg dat de Regiobank bevoegd was het krediet op te eisen als de consumenten zich niet aan hun verplichtingen zouden houden.

5.9 De consumenten hebben verder terecht erop gewezen dat er geen sprake was van een ongeoorloofde debetstand. Het bedrag van € 496,10 ziet op de kosten van de taxatie die begin 2019 had plaatsgevonden. De Regiobank heeft dit ook erkend, maar voert aan dat de ongeoorloofde debetstand niet de reden, althans niet de belangrijkste reden, was om het krediet op te zeggen en de totale schuld op te eisen.

5.10 De belangrijkste reden voor de Regiobank om over te gaan tot opeising van het krediet is dat de consumenten sinds 2014 hebben nagelaten om [adres 1] – ondanks diverse beloftes en toezeggingen van de consumenten daarover – in de verkoop te zetten. Ook toen de Regiobank medio 2018 is gaan aandringen op aflossing van het krediet, hebben de consumenten onvoldoende meegewerkt aan het bereiken van een oplossing, terwijl dat wel van hen verlangd kon worden. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep was het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Regiobank op 26 maart 2019 het overbruggingskrediet heeft opgeëist. Daarbij neemt de Commissie van Beroep in aanmerking dat het gaat om een overbruggingskrediet dat al sinds eind 2011 liep en dat de Regiobank (in ieder geval) vanaf medio 2018 duidelijk aan de consumenten te kennen heeft gegeven dat het krediet niet langer kon worden voortgezet.

5.11 Daarnaast is van belang dat de Regiobank diverse keren heeft geprobeerd om samen met de consumenten de mogelijkheid van herstructurering te onderzoeken onder meer door middel van een klantbezoek. De consumenten hebben dit telkens afgehouden.

5.12 Ook na de opeising van de schuld op 26 maart 2019 is de Regiobank in dit verband niet tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens de consumenten. Na de opeising heeft het nog tot 20 juni 2019 geduurd voordat de Regiobank de consumenten heeft laten

weten dat zij voornemens was een notaris in te schakelen om de woning te laten veilen. De aanzegging voor de veiling heeft vervolgens op 23 augustus 2019 plaatsgevonden. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep heeft de Regiobank de consumenten voldoende tijd gegeven om een alternatieve financiering te regelen, of om alsnog overeenstemming met de Regiobank te verkrijgen over de aflossing van het overbruggingskrediet, zelfs nog in haar brief van 25 juli 2019.

5.13 De klachten over de opeising van het overbruggingskrediet gaan dus niet op. Hieronder zal de Commissie van Beroep afzonderlijk ingaan op het bedrag van € 496,10 aan taxatiekosten en de daaraan verbonden achterstandsregistratie in het BKR-register. Daarna zullen de overige posten van de aflosnota worden besproken.

*Klachten over de taxatiekosten van € 496,10 en de achterstandsregistratie in het BKR-register*

5.14 De consumenten klagen over het bedrag van € 496,10 dat de Regiobank begin 2019 in rekening heeft gebracht voor de taxatie van de woning aan [adres 1]. Zij voeren aan dat deze taxatie te duur en overbodig was, omdat de Regiobank al bekend was met de WOZ-waarde van de woning. Deze stelling gaat niet op. Op grond van de op het overbruggingskrediet toepasselijke voorwaarden was het de Regiobank toegestaan de kosten van de taxatie voor rekening van de consumenten te brengen. De Commissie van Beroep acht het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Regiobank gebruik heeft gemaakt van deze bevoegdheid. Daarbij betrekt de Commissie van Beroep dat sprake was van een overbruggingskrediet dat al ongeveer zeven jaar liep, zodat begrijpelijk is dat de Regiobank niet enkel wilde afgaan op de WOZ-waarde van de woning, maar de woning wilde laten taxeren.

5.15 De consumenten klagen verder dat de Regiobank ter zake van het bedrag van € 496,10 ten onrechte een achterstandsregistratie in het BKR-register heeft laten plaatsen. Zoals hiervoor al is geoordeeld, is deze klacht op zichzelf terecht. Het is de Commissie van Beroep echter niet gebleken dat de consumenten vanwege deze achterstands-registratie in 2019 geen alternatieve financiering bij een andere bank hebben kunnen krijgen. Desgevraagd hebben de consumenten te kennen gegeven dat zij diverse hypotheekverstrekkers en adviseurs hebben bezocht, maar dat steevast naar voren kwam dat het een lastig BKR-verhaal was. Op grond van de stellingen van de consumenten kan echter niet worden vastgesteld dat het enkel de achterstands-registratie was, die tot problemen leidde. Bij BKR was sinds 11 april 2019 immers ook geregistreerd dat er sprake was van een opeisbare hypothecaire geldlening. Deze registratie was terecht en vloeide voort uit de opeising daarvan op 26 maart 2019.

5.16 Bij het vorenstaande betrekt de Commissie van Beroep ook dat volgens de Regiobank de achterstandscodering op 2 april 2019 is geplaatst en op 28 juni 2019 met terugwerkende kracht is verwijderd. Uit de door de consumenten overgelegde stukken volgt niet dat de achterstandscodering na 28 juni 2019 is gehandhaafd. De brieven van 23 januari 2020 en van 22 maart 2021 van BKR vermelden enkel de registratie vanwege de opeisbaarheid van de hypothecaire geldlening en niet de achterstandsregistratie. Na 28 juni 2019 kunnen de consumenten dus nog alleen hinder hebben gehad van de codering ter zake van de opeisbaarheid van de hypothecaire

geldlening, maar niet meer van de achterstandsregistratie.

5.17 Kortom, de klachten over het in rekening brengen van de taxatiekosten ten bedrage van € 496,10 en de daarbij behorende BKR-registratie kunnen niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consumenten.

*Klachten over de aflosnota*

5.18 De consumenten zijn het oneens met een aantal posten op de aflosnota, te weten:
a) de in rekening gebrachte vergoedingsrente van € 323,17;
b) de achterstanden van € 500,20;
c) de taxatiekosten voor zover die het bedrag van € 250,- overschrijden;
d) de veilingkosten van € 6.289,10.

5.19 Over de in rekening gebrachte vergoedingsrente van € 323,17 hebben de consumenten aangevoerd dat het gaat om boeterente die de Regiobank in rekening heeft gebracht omdat de lening vroegtijdig werd afgelost. De Regiobank heeft dit bevestigd. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep is dit bedrag terecht in rekening gebracht. Vervroegde aflossing kan immers meebrengen dat een bank een vergoeding in rekening mag brengen voor de misgelopen rente. De stelling dat de Regiobank verantwoordelijk is voor de ontstane situatie en dat deze kosten daarom niet voor hun rekening mogen komen, is niet terecht. Hiervoor is immers al geoordeeld dat Regiobank tot opeising mocht overgaan van de lening. De consumenten hebben voor het overige niet toegelicht waarom de Regiobank dat in dit geval niet had mogen doen.

5.20 Ter zake van het bedrag van € 500,20 hebben de consumenten aangevoerd dat dit bedrag ten onrechte als 'achterstand' is aangemerkt. De Regiobank heeft daarover aangevoerd dat op de aflosnota dit bedrag ten onrechte is aangemerkt als 'achterstand' en dat het in werkelijkheid gaat om de kosten van de eerste taxatie die door de consumenten nog steeds niet waren voldaan. Hiervoor heeft de Commissie van Beroep al geoordeeld dat de Regiobank deze kosten bij de consumenten in rekening mocht brengen.

5.21 De aflosnota vermeldt een bedrag van € 500,- aan taxatiekosten. Het gaat hier om de tweede taxatie, die is uitgevoerd vlak voor de datum van de voorgenomen veiling. Uit een brief van 27 november 2019 van de Regiobank volgt dat de bank deze taxatie heeft uitgevoerd omdat de executoriale verkoop van [adres 1] werd voorbereid. De taxatie was noodzakelijk omdat de Regiobank aan de hand van een recente taxatie beoordeelt of een bepaald bod acceptabel is. Omdat de markt flink aan verandering onderhevig was, was een nieuw taxatierapport noodzakelijk, aldus de Regiobank. Naar het oordeel van de Commissie van Beroep heeft de Regiobank aldus de noodzaak van de tweede taxatie voldoende onderbouwd.

5.22 Volgens de consumenten is het onterecht dat dit bedrag volledig in rekening is gebracht omdat er slechts een geveltaxatie is uitgevoerd. Een dergelijke taxatie kan niet € 500,- kosten. De Commissie van Beroep gaat aan deze stelling voorbij. Klaarblijkelijk heeft de taxateur een bedrag van € 500,- bij de Regiobank in rekening gebracht. De bank mocht op grond van haar voorwaarden deze kosten aan de

consumenten doorberekenen, waarbij wordt opgemerkt dat de hoogte daarvan niet onredelijk voorkomt.

5.23 De consumenten betwisten het bedrag van € 6.289,10 dat de Regiobank in rekening heeft gebracht in verband met de werkzaamheden die zijn verricht ten behoeve van de veiling. Nu de veiling pas op het laatste moment is afgeblazen, ligt het voor de hand dat de kosten voor de veiling al (grotendeels) waren gemaakt. Uit de door de Regiobank overgelegde specificatie kan niet worden afgeleid dat deze kosten ten onrechte voor rekening van de consumenten zijn gebracht of dat het gaat om bovenmatige kosten. Omdat hiervoor al is geoordeeld dat het starten van de executieprocedure als zodanig was toegestaan in de gegeven omstandigheden, wordt dit onderdeel van de klacht dus afgewezen.

*Overige klachten en vorderingen*

5.24 De consumenten hebben ook nog geklaagd over het feit dat de Regiobank hun broer en zus bij de voorgenomen veiling van [adres 1] heeft betrokken. Deze klacht is ongegrond omdat de consumenten samen met hun broer en zus eigenaar waren van deze woning.

5.25 Nu de Commissie van Beroep hiervoor tot de conclusie is gekomen dat de Regiobank niet tekort is geschoten jegens de consumenten komen de vorderingen tot betaling van smartengeld, inkomstenderving en een vergoeding voor gemaakte kosten niet voor toewijzing in aanmerking.

5.26 Hoewel de vorderingen van de consumenten worden afgewezen omdat Regiobank de haar toekomende bevoegdheden heeft mogen uitoefenen op de wijze waarop zij dat gedaan heeft, hecht de Commissie van Beroep er wel aan om op te merken dat de Regiobank zowel in de bejegening als de correspondentie de nodige steken heeft laten vallen. In zoverre was het handelwijze van de Regiobank niet altijd even klantvriendelijk.

*Slotsom*

5.27 De slotsom is dat de consumenten terecht bezwaar hebben gemaakt tegen de uitspraak van de Geschillencommissie, omdat in die uitspraak ten onrechte ervan is uitgegaan dat [adres 1] in 2019 op een veiling is verkocht. De Commissie van Beroep heeft de klachten van de consumenten opnieuw behandeld en is tot de conclusie gekomen dat hun klachten over de gang van zaken in 2019 (grotendeels) ongegrond zijn. Hun vorderingen komen niet voor toewijzing in aanmerking. Om die reden zal (de uitkomst van) de uitspraak van de Geschillencommissie toch worden bevestigd.

## 6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.