Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0519
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker,secretaris)

Ontvangen op : 20 augustus 2020
Ingediend door : De consumenten
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen NN Bank
Datum uitspraak : 8 juni 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben vijf klachten bij Kifid ingediend nadat Geschillencommissie Kifid, nr. 2020-556 werd gewezen in hun geschil met NN Bank. Die vijf klachten worden in deze uitspraak behandeld. In essentie wordt NN Bank verweten dat, en de wijze waarop, zij de consumenten onder druk heeft gezet, zodat zij hun woning zouden verkopen. Daarnaast hebben de consumenten zich beklaagd over de wijze waarop NN Bank hen heeft bejegend. Tijdens de procedure hebben de consumenten de woning verkocht. De commissie heeft om die reden de gevorderde schade afgewezen. Die schade bestaat namelijk uit nadeel dat voortvloeit uit de verkoop van die woning. Nu die verkoop vrijwillig heeft plaatsgevonden is er geen ruimte voor een schadevergoeding. De klachten over de bejegening worden als onvoldoende onderbouwd afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten in de hierboven genoemde klachtzaken inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) de klachtformulieren van de consumenten; 2) het verweerschrift van NN Bank op de klachten; 3) de reacties van de consumenten en 4) de laatste reactie van NN Bank op de klachten (de dupliek).

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de klachten mondeling te behandelen. De zaken worden daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten hebben gekozen voor niet-bindende adviezen. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 De Voorzitter van de Geschillencommissie heeft op grond van artikel 18 van het Reglement besloten dat er één uitspraak zal worden gedaan, waarin alle vijf de door de consumenten ingediende klachten worden behandeld.

Reden daarvoor is dat de klachten die de consumenten bij Kifid hebben ingediend niet allemaal scherp van elkaar kunnen worden onderscheiden en in grote mate in elkaar overlopen. Bovendien hebben de consumenten in alle klachten hetzelfde (schadebedrag) gevorderd.

2. Het geschil

De feiten

2.1 De consumenten hebben eind 2019 een klacht bij Kifid ingediend tegen NN Bank. Die klacht heeft tot een uitspraak geleid, gepubliceerd als Geschillencommissie Kifid, nr. 2020-556 en te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

2.2 In die uitspraak is onder het kopje 'feiten' het traject beschreven dat op 28 juni 2018 tot opeising van de hypothecaire geldlening door NN Bank heeft geleid. Gedurende de eerdere procedure en de onderhavige procedures heeft NN Bank geen maatregelen getroffen om tot verkoop van het onderpand over te gaan. Na de uitspraak - waarin de klacht van de consumenten is afgewezen - hebben de consumenten vijf nadere klachten bij Kifid neergelegd.

2.3 Tussen de consumenten en NN Bank is na de uitspraak onenigheid ontstaan over de waarde waarvoor de woning zou moeten worden aangeboden op de markt.

2.4 De consumenten hebben de woning van 10 februari 2020 tot 1 september 2020 uit de verkoop gehouden. Op 7 augustus 2020 heeft NN Bank de consumenten opnieuw bericht dat zij de woning dienden te verkopen. Zij heeft daarbij een termijn voor de onderhandse verkoop gehanteerd tot 1 november 2020.

2.5 Eveneens op 7 augustus 2020 hebben de consumenten het bericht ontvangen dat er door NN Bank een andere dossierbehandelaar aan het dossier werd toegewezen. De consumenten hebben zich daarover bij NN Bank beklaagd omdat deze behandelaar in 2014 wegens onoorbare handelingen juist als behandelaar van het dossier was gehaald.

2.6 Op 9 oktober 2020 heeft deze nieuwe behandelaar een brief aan de consumenten geschreven met, voor zover hier relevant, de volgende inhoud:

> "*In april 2019 heeft u de achterstand volledig terugbetaald en sindsdien heeft u geen achterstanden meer laten ontstaan. Wilt u ons toelichten op welke wijze u in staat bent (geweest) de maandlast te voldoen? Wij vernemen het graag als uw inkomen inmiddels zodanig is toegenomen dat u weer in staat bent de maandlast te betalen. Wilt u ons ook een kopie van uw inkomensbescheiden toesturen? Wij kunnen dan een herbeoordeling doen van ons dossier.*"

2.7 In oktober 2020 heeft NN Bank de consumenten laten weten dat een door haar ingeschakelde deurwaarder niemand bij de woning heeft aangetroffen. NN Bank heeft vervolgens aangegeven dat zij de deurwaarder deze controle heeft laten uitvoeren omdat uit diverse signalen (waaronder berichten in de media) zou blijken dat de woning al geruime tijd niet meer bewoond wordt. Ook over het optreden van de deurwaarder hebben consumenten een klacht ingediend, deze is afgewezen bij uitspraak Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0350.

2.8 Voorafgaand aan onderhavige klacht hebben de consumenten de woning onderhands verkocht. De hypothecaire geldlening is op 15 april 2021 afgelost.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten hebben gesteld dat zij door NN bank onder druk zijn gezet om tegen hun wil hun woning te verkopen. Inmiddels hebben zij de woning verkocht, maar zij hebben geen andere woning. Hun woning is niet vrijwillig verkocht, maar als gevolg van de herhaalde dwingende en ziekmakende eisen van de dossierbehandelaar van NN Bank. Zij hebben de commissie verzocht een oordeel uit te spreken over de gang van zaken voorafgaand aan deze onvrijwillige verkoop. Voor zover relevant zal de commissie daarop bij de beoordeling ingaan.

De consumenten hebben gesteld door het handelen van NN Bank de volgende schade te hebben geleden, die in het licht van de redelijkheid en billijkheid door NN Bank dient te worden vergoed. Ten eerste hebben zij gesteld ten onrechte een te hoog rentetarief te hebben betaald door zich voor dertig jaar aan NN Bank te committeren, terwijl zij, naar nu blijkt, slechts 16 jaar van de hypotheek gebruik hebben gemaakt. Met terugwerkende kracht moet dus de lagere rente worden berekend voor een rentevastperiode van 16 in plaats van 30 jaar. De schade die daaruit volgens de consumenten voortvloeit bedraagt € 32.000,00. Ten tweede hebben zij verhuis- en reiskosten moeten maken van € 10.000,00. Ten derde hebben zij makelaars- en overige verkoopkosten betaald van in totaal € 1.994,00. Ten vierde hebben zij te veel gemeentebelasting betaald over 2021, ook voor de periode dat de consumenten geen gebruik meer kunnen maken van hun woning, die wordt begroot op €827,00. Had NN Bank juist gehandeld, dan hadden de consumenten deze bedragen niet hoeven betalen. Om die reden dient de bank de som van de bedragen als schade aan de consumenten te vergoeden.

Daarnaast hebben de consumenten hun ongenoegen geuit over de afwijzing van hun vorderingen voor emotionele schade, die reeds in de hierboven in overweging 2.1 aangehaalde uitspraak zijn afgewezen.

Het verweer

2.10 NN 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 commissie merkt op dat tussen NN Bank en de consumenten met name een lang lopend verschil van inzicht bestaat over de vraag of NN Bank mocht aandringen op een verkoop nadat de achterstanden reeds waren ingelopen. Daarnaast heeft NN Bank de vraag gesteld of de woning door de consumenten nog bewoond werd. NN Bank heeft in dat verband opgemerkt dat ook het niet gebruiken van een woning voor het doel van bewoning conform de leningvoorwaarden een grond is voor opeising van de lening.

3.2 De commissie stelt vast dat de woning van de consumenten inmiddels onderhands is verkocht. De hypothecaire geldlening is daaruit afgelost. Naar het oordeel van de commissie is in dat verband sprake van een vrijwillige verkoop van de woning. NN Bank heeft binnen de klachtprocedures aangegeven dat zij haar recht van parate executie niet zou uitoefenen totdat door de commissie een uitspraak zou zijn gedaan. Dat de consumenten door het handelen van NN Bank druk hebben ervaren om tot verkoop van de woning over te gaan, maakt die verkoop nog niet onvrijwillig. Zie voor het onderscheid tussen vrijwillige en onvrijwillige verkoop ook Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-075.

3.3 De commissie is van oordeel dat op het vrijwillige karakter van de woningverkoop het grootste deel van de schadevorderingen afstuit. De consumenten zijn vrijwillig ertoe overgegaan de woning te verkopen, terwijl daartoe voorafgaand aan een uitspraak in deze klachtzaken geen noodzaak bestond. Daaruit concludeert de commissie dat de consumenten kennelijk zelf tot het inzicht zijn gekomen dat het verstandiger was de woning te verkopen. Aangezien het niet noodzakelijk was om deze kosten te maken, kunnen zij niet als schade van NN Bank worden gevorderd. Voor wat de emotionele schade betreft, hebben de consumenten slechts hun onvrede uitgesproken dat de Geschillencommissie die in haar eerdere uitspraak heeft afgewezen. In die onvrede ligt geen argument besloten om daarover nu tot een ander oordeel te komen. Om die reden kan geen van de door de consumenten gevorderde schadeposten toegewezen worden.

3.4 Dat NN Bank in het traject dat tot de vrijwillige verkoop heeft geleid in bejegening of anderzijds ten opzichte van de consumenten is tekortgeschoten, acht de commissie door de consumenten onvoldoende aannemelijk gemaakt.

3.5 De consumenten hebben geklaagd over hun dossierbehandelaar. Dat deze behandelaar zich in het onderhavige traject, waarbij sinds 2018 op de verkoop van het onderpand wordt aangedrongen, ten opzichte van de consumenten onbetamelijk zou hebben gedragen, is naar het oordeel van de commissie niet komen vast te staan. De dossiers geven eerder blijk van een coöperatieve houding van NN Bank. Een voorbeeld daarvan is de in overweging 2.6 geciteerde brief waarin de behandelaar van NN Bank de mogelijkheid biedt een herbeoordeling van het dossier uit te voeren.

3.6 NN Bank is naar het oordeel van de commissie evenmin tekortgeschoten door na te gaan of het pand door de consumenten bewoond werd. Als onweersproken staat vast dat op internet berichten te vinden zijn dat de woning reeds 10 jaar niet meer bewoond wordt. NN Bank heeft er een redelijk en rechtens te respecteren belang bij om te kunnen controleren of het pand nog bewoond wordt. Een onderpand dat niet langer bewoond wordt, kan immers mankementen gaan vertonen die maken dat de hypothecair gezekerde waarde daalt. Dat kan leiden tot risico's die NN Bank niet hoeft te dulden. In dat kader is NN Bank, zoals zij stelt, naar het oordeel van de commissie transparant geweest. Aan de vordering van de consumenten tot inzage van het dossier heeft NN Bank reeds voldaan.

3.7 Ook de overige argumenten die de consumenten in hun klachten naar voren hebben gebracht, leiden niet tot het oordeel dat NN Bank verwijtbaar jegens de consumenten zou hebben gehandeld. De commissie concludeert derhalve dat alle klachten van de consumenten dienen te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.