Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0129
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 september 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 februari 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid. De bank heeft consument en zijn partner in 2009 een hypothecaire geldlening verstrekt. Nadat de affectieve relatie tussen consument en zijn partner in 2019 is beëindigd, heeft de partner bij de bank een verzoek ingediend om consument te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid met betrekking tot de hypothecaire geldlening. De bank heeft dat verzoek gehonoreerd. Nadat de akte van verdeling en levering bij de notaris is gepasseerd, heeft consument zich op het standpunt gesteld dat de bank fouten heeft gemaakt gedurende het proces van het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Consument vordert schadevergoeding van de bank. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank fouten heeft gemaakt en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat daarbij om: 1) het klachtformulier van consument; 2) de aanvullende stukken van consument van 11 oktober 2020; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van consument 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 Consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dat betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 1 juli 2009 hebben consument en zijn ex-partner (hierna: de ex-partner) een woning (hierna: de woning) gekocht en heeft de bank aan consument en de ex-partner een hypothecaire geldlening van € 275.000,- verstrekt. Consument en zijn ex-partner hebben zich daarbij ook hoofdelijk jegens de bank verbonden. Tot zekerheid voor de terugbetaling van de hypothecaire geldlening hebben consument en de ex-partner ten gunste van de bank het recht van eerste hypotheek op de woning verleend.

2.2 Op 31 juli 2009 hebben consument en de ex-partner een notariële samenlevings-overeenkomst gesloten. Vanaf 21 oktober 2010 hebben consument en de ex-partner samengewoond en een gemeenschappelijke huishouding gevoerd.

2.3 Op 11 september 2019 is de samenlevingsovereenkomst tussen consument en de ex-partner ontbonden.

2.4 Op 11 juni 2020 heeft de bank een akte van kwijting met betrekking tot de hoofdelijkheid ondertekend. Op 24 juni 2020 hebben consument en de ex-partner deze akte ook ondertekend. In de akte staat – kort samengevat – dat de bank aan consument kwijtschelding van zijn verplichtingen ten opzichte van de bank uit hoofde van de hypothecaire geldlening verleent en dat de ex-partner zich ten opzichte van de bank verbindt alle verplichtingen uit hoofde van de hypothecaire geldlening te voldoen.

2.5 Op 24 juni 2020 heeft de verdeling van de gemeenschap tussen consument en de ex-partner en de juridische levering van het aandeel van consument in de woning aan de ex-partner ten overstaan van de notaris plaatsgevonden. Als gevolg van de verdeling is consument ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid met betrekking tot de hypothecaire geldlening en is de ex-partner overbedeeld. Blijkens de akte van verdeling hebben consument en de ex-partner de waarde van de overbedelingsvordering vastgesteld op € 92.599,02 en heeft de ex-partner deze voldaan door storting op de kwaliteitsrekening van de notaris.

De klacht en vordering van consument

2.6 Consument vordert van de bank een schadevergoeding van € 50.000,-.

2.7 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst die partijen hebben gesloten. Daartoe heeft consument de volgende argumenten aangevoerd:

- De bank heeft zich niet aan de gemaakte afspraken gehouden.

- Het proces ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid heeft meer dan drie weken geduurd en consument heeft daarbij meerdere keren aan de bel getrokken.
- De bank heeft twee keer akkoord gegeven op een akte van verdeling, terwijl consument deze niet had goedgekeurd. Er is meer malen akkoord gegeven op een valse akte van verdeling, terwijl consument dit meer malen heeft aangegeven.
- De akte van verdeling is niet goed opgesteld en consument heeft deze onder dwang moeten ondertekenen.
- De notaris heeft valsheid in geschrift gepleegd en de bank heeft daar niks mee gedaan. De bank heeft niet de benodigde controles uitgevoerd.
- De afspraken die in de akte van verdeling staan, komen niet overeen met de juiste waarden van de spaarhypotheek.
- De bank heeft akkoord gegeven op een valse werkgeversverklaring.
- De bank is akkoord gegaan met ontslag van consument uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, terwijl de ex-echtgenote niet de benodigde of een juiste hypothecaire geldlening heeft afgesloten.
- Een medewerker heeft telefonisch akkoord gegeven op de akte van verdeling van 13 mei 2020, terwijl er een akte van verdeling van 26 mei 2020 beschikbaar was.
- Twee medewerkers van de bank hebben privégegevens van consument gedeeld.
- De bank weigert om de e-mailwisseling tussen de bank en de notaris aan consument kenbaar te maken.
- De bank heeft namen van mensen gebruikt die helemaal niet bij de bank werken.

2.8 Door de toerekenbare tekortkoming van de bank heeft consument schade geleden. Die schade bestaat uit advocaatkosten en schade die consument heeft geleden doordat hij veel langer heeft moeten wachten op de verkoop van de woning en door de valsheid in geschrift die de bank heeft gepleegd en het schenden van de privacywet- en regelgeving. Consument wil voor deze schade gecompenseerd worden door de bank.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank ten opzichte van consument fouten heeft gemaakt dan wel verwijtbaar nalatig is geweest en dientengevolge de schade moet vergoeden die consument stelt te hebben geleden. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zal dat hierna toelichten.

Heeft de bank verwijtbaar gehandeld bij het proces ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid?

3.2 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de bank fouten heeft gemaakt bij de procedure die zij heeft gevolgd om consument te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid met betrekking tot de hypothecaire geldlening. De bank heeft dat betwist. Volgens de bank heeft zij deze procedure correct uitgevoerd en kan haar geen verwijt worden gemaakt.

3.3 De klacht van consument mist doel. Het klachtdossier biedt geen aanknopingspunten die tot het oordeel zouden moeten leiden dat de bank fouten heeft gemaakt bij de procedure die heeft geleid tot het ontslag van consument uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Daarbij heeft de commissie in aanmerking genomen dat consument op 24 juni 2020 de (onderhandse) akte van kwijting heeft ondertekend en dat de notaris de akte van verdeling in tegenwoordigheid van consument heeft verleden. Niet komen vast te staan is dat consument op die momenten heeft geprotesteerd tegen hetgeen hij zou gaan ondertekenen. Als de inhoud van deze akten voor consument niet duidelijk was, had het op zijn weg gelegen om hierover vragen te stellen. Niet gebleken is dat hij dat heeft gedaan. Dat de bank consument uitsluitend heeft geïnformeerd over de *uitkomst* van haar onderzoek of het mogelijk was dat de ex-partner de hypothecaire geldlening volledig zou overnemen en niet *inhoudelijk*, is niet onredelijk. Niet valt in te zien wat het belang van consument is om over de inhoud te worden geïnformeerd.

3.4 Voor het overige heeft consument zijn stelling dat de bank fouten heeft gemaakt onvoldoende onderbouwd. De bank heeft dat standpunt bovendien betwist. Onder die omstandigheden is het aan consument om na het verweer van de bank verder te onderbouwen en te bewijzen waaruit de gestelde tekortkoming van de bank dan bestaat. Dat vloeit voort uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Nu consument zijn stelling na het verweer van de bank op geen enkele manier verder heeft onderbouwd en uit een bijzondere regel of de eisen van redelijkheid en billijkheid geen andere verdeling van de bewijslast voortvloeit, kan de commissie niet anders dan het standpunt van consument passeren.

Moet de bank schadevergoeding aan consument betalen?

3.5 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de bank fouten heeft gemaakt, is de bank niet verplicht een schadevergoeding aan consument te betalen.

Conclusie

3.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst die partijen hebben gesloten. De bank hoeft geen schadevergoeding aan consument te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv)

Artikel 150 Rv
De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.