Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-194
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 december 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 maart 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

In 2008 is de relatie tussen Consument en haar (inmiddels ex-)partner geëindigd. De gemeenschappelijke woning behoorde toe aan Consument en haar ex-partner. Door de ex-partner zijn bewust betalingsachterstanden in de maandelijkse hypothecaire verplichtingen gecreëerd die losstaan van de draagkracht. De achterstanden werden op een later tijdstip weer ingelopen. Door de opstelling van de ex-partner was het voor Consument op geen enkele wijze mogelijk om contact met hem te leggen om tot een redelijke oplossing te komen. Consument verwijt de Bank dat zij zich uitermate passief heeft opgesteld ten aanzien van de betalingsachterstanden, verkoop en overname van de gezamenlijke woning. Naar het oordeel van de Commissie kan het handelen van de ex-partner en de (eventuele) gevolgen die Consument daarvan ondervindt niet worden afgewenteld op de Bank. De omstandigheid dat de Bank Consument in 2015 niet heeft geïnformeerd over de tussentijdse rente aanpassing is weliswaar slordig en onachtzaam, maar het is niet aannemelijk geworden dat Consument door het nalaten van de Bank schade of ander nadeel heeft geleden. Door de tussentijdse rente aanpassing is het rentetarief immers verlaagd. Het debat over eventuele benadeling van Consument, ten opzichte van haar ex-partner, dient te worden gevoerd tussen Consument en haar ex-partner.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument.

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

Verder stelt de Commissie vast dat de Bank haar verweerschrift en dupliek buiten de gestelde termijnen heeft ingediend. Na telefonische instemming van de vertegenwoordiger van Consument heeft de Commissie besloten om het verweerschrift en de dupliek mee te nemen in deze procedure.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In verband met het oversluiten van een (eerdere) hypothecaire geldlening hadden Consument en haar (inmiddels ex-)partner in 2006 een Maatwerkhypotheek (hierna: de geldlening) bij de Bank afgesloten voor een bedrag van € 331.500,-. Daarbij is ook een Maatwerkverzekering afgesloten. Een deel van de geldlening, een bedrag van € 292.000,-, is aangewend voor het oversluiten van de (eerdere) hypotheeklening.

2.2 In 2008 is de relatie tussen Consument en haar (inmiddels ex-)partner geëindigd.

2.3 Bij brief van 2 april 2010 heeft Consument de Bank uitleg gegeven over de situatie waarin zij zich bevond en gereageerd op de betalingsproblemen die zijn ontstaan.

2.4 Op 13 september 2010 heeft de Bank een betalingsregeling voorgesteld aan Consument. Nadat dit voorstel is gedaan, is de achterstand voldaan.

2.5 Vanaf februari 2011 heeft Consument met de kinderen elders huisvesting gevonden. De gezamenlijke woning wordt vanaf dit moment bewoond door de ex-partner.

2.6 Op 17 juni 2013 heeft de Bank Consument per brief aangesproken op een nieuwe betalingsachterstand. In de brief heeft de Bank Consument verzocht om contact op te nemen om de mogelijke oplossingen te bespreken.

2.7 In haar brief van 24 juni 2013 heeft Consument aan de Bank meegedeeld dat de woning wordt bewoond door de ex-partner en dat in rechte is vastgesteld dat de ex-partner de maandelijkse hypotheekverplichtingen zou voldoen. Verder heeft Consument in de brief haar zorgen over de staat van onderhoud van de woning geuit.

2.8 Op 25 juli 2013 heeft de Bank aan Consument geschreven:

"(…)
U hebt, al dan niet via een gerechtelijke procedure, afspraken gemaakt met uw ex-partner rondom het betalen van de maandelijks verschuldigde hypothecaire verplichtingen. Deze afspraken hebben uitsluitend werking tussen u en uw ex-partner en niet jegens de bank. Een dergelijke afspraak ontslaat u niet uit uw hoofdelijke aansprakelijkheid en dit betekent ook niet dat u niet meer hoeft te informeren naar de stand van zaken bij uw ex-partner.
(…)
Als laatste geeft u aan dat u de afgelopen drie jaren bij herhaling geprobeerd hebt contact te leggen met de afdeling Intensief Beheer, dat u steeds hebt gevraagd om een onderhoud en dat dit verzoek niet werd gehonoreerd. U had in dit overleg met ons de mogelijke condities van verkoop van de woning en de financiële consequenties daarvan willen bespreken. Onze consequente weigering kan volgens u niet anders worden uitgelegd dan als een ernstig verzuim van onze zorgplicht met alle financiële gevolgen van dien.

Wij moeten u helaas meedelen dat wij ook op dit punt uw mening niet delen. Hoewel er in het verleden achterstanden zijn ontstaan in de maandelijks verschuldigde hypothecaire verplichtingen zijn deze altijd weer ingelopen. Daarnaast zijn sinds 1 oktober 2010 tot 1 april 2013 alle maandelijks verschuldigde hypothecaire verplichtingen voldaan. Gezien bovenstaande is de bank dan ook geen partij bij een eventuele vrijwillige verkoop van het onderpand. Wij zijn dan ook van mening dat er geen sprake is van verzuim van onze zorgplicht.

Desalniettemin, en mede gezien het feit dat er inmiddels een achterstand in de maandelijks verschuldigde hypothecaire verplichtingen is van € 4.675,42 (oftewel 4 maandnota's), zijn wij bereid om met u en/of uw ex-partner in gesprek te gaan om te trachten tot een oplossing te komen.

Wij hebben inmiddels contact gehad met uw ex-partner om te inventariseren of uw ex-partner de hypotheek volledig kan/wil overnemen.

Wij verzoeken u dan ook om telefonisch contact met ons op te nemen om één en ander verder met elkaar af te stemmen.
(…)"

2.9 Op 30 augustus 2013 heeft de Bank Consument geschreven dat de achterstand op dat moment € 4.653,28 bedroeg en dat zij niet bereid is om de situatie nog langer te laten voortduren. In de brief stond ook vermeld dat indien de achterstand in de maandelijkse verplichtingen verder op zou lopen of indien de achterstand op 1 januari 2014 niet volledig zou zijn ingelopen, zij verdere rechtsmaatregelen zou treffen ter bescherming en uitwinning van haar zekerheden. De brief is afgesloten met de mededeling dat de Bank bereid is om met Consument en haar ex-partner in gesprek te gaan om te trachten tot een oplossing te komen. De Bank heeft de brief ook naar de ex-partner van Consument gestuurd.

2.10 Bij brief van 1 september 2013 heeft Consument geschreven:

"(…)
De kwestie in dezen is niet of ik al dan niet hoofdelijk aansprakelijk ben voor de bovengenoemde hypothecaire geldlening. Van dat feit ben ik mij terdege bewust.
(…)
Wanneer er geen sprake was geweest van uw halsstarrige weigering om met mij in gesprek te gaan, was u bekend geweest met de wetenschap dat mijn ex-partner op geen enkele wijze met mij wenst te communiceren. Mijn ex-partner heeft zich ten opzichte van mijn persoon bij herhaling schuldig gemaakt aan stalking. Ook het financieel benadelen is onderdeel van het stalkgedrag.

U merkt in uw brief op dat achterstanden in de maandelijkse verschuldigde hypothecaire verplichtingen altijd weer zijn ingelopen. Deze achterstanden houden dan ook geen verband met het niet kunnen, maar bewust niet willen voldoen aan de verplichtingen. Dit alles in de hoop dat de bank mij lastig gaat vallen met de achterstand. Hetgeen ook is voorgevallen. De bank maakt zich in dit opzicht medeplichtig aan het (strafbare) stalkgedrag van mijn ex-partner. Een tijdig overleg had dit kunnen voorkomen.
(…)
Mijn ex-partner en huidige bewoner heeft mij en onze vier kinderen via dwang uit de woning verdreven met het argument dat de woning door mijn ex-partner zou worden overgenomen. Tot het overnemen van de woning heeft hij evenwel geen enkele poging ondernomen. Ook nadat de rechter hem daartoe heeft aangespoord. Mijn ex-partner heeft naar alle waarschijnlijkheid een andere insteek. Door geen onderhoud aan de woning te plegen en de tuin en omgeving te laten verwaarlozen verliest de woning in hoog tempo waarde. Pogingen de woning te verkopen worden door mijn ex-partner gefrustreerd. De woning is het onderpand voor de hypotheek. Het is in mijn belang maar ook in het belang van de hypotheekverstrekker dat het onderpand haar waarde behoudt.
(…)
De ING had bij het verhogen van de hypotheek moeten controleren of de hypotheek ook daadwerkelijk is aangewend voor het realiseren van de zaken waarvoor de hypotheek werd verstrekt Het opknappen en het verbouwen van de woning is namelijk niet voltooid en is volgens deskundigen ook nog eens onoordeelkundig uitgevoerd.
(…)"

2.11 In haar brief van 25 september 2013 heeft de Bank aan Consument geschreven:

"(…)
Wij begrijpen uit uw brief dat u kennelijk op geen enkele wijze met uw ex-partner kunt communiceren waardoor de verdeling en levering van de woning tot op heden niet heeft plaats gevonden. Ook het onderhoud aan de woning heeft, zoals u schrijft, niet meer plaatsgevonden. Wij leggen nadrukkelijk vast dat de verantwoordelijkheid hiervoor bij u en de heer [achternaam ex-partner] berust en dat dit niet onder de bancaire zorgplicht valt.
(…)
Van het opknappen en verbouwen van de woning was ten tijde van de aanvraag voor hypothecaire geldlening bij ING niets bekend. Van het verzaken van de zorgplicht van de zijde van ING kan hier dan ook geen sprake zijn.
(…)"

2.12 Vervolgens heeft de Bank bij brief van 21 maart 2014 aan Consument geschreven dat de achterstand in de maandelijkse verplichtingen niet is ingelopen en € 5.324,04 bedroeg.

In de brief staat ook dat de Bank op 10 maart 2014 heeft vernomen dat de ex-partner de mogelijkheden tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van Consument wil inventariseren. Met het oog daarop heeft de Bank de ex-partner gelegenheid gegeven om uiterlijk 1 april 2014 de aanvraag voor hoofdelijk ontslag in te dienen via de ING scheidingsdesk.

2.13 In haar brief van 14 april 2014 heeft Consument aan de Bank geschreven:

"(…)
In eerdere correspondentie mijnerzijds over de door [voorletters en achternaam ex-partner] veroorzaakte kunstmatige achterstand heb ik bij herhaling aangegeven bereid te zijn met u in gesprek te gaan. Het doet mij een genoegen dat u nu daartoe initiatief neemt. Een uitnodiging de kwestie met u te bespreken zie ik dan ook tegemoet.
Onder verwijzing naar de geschetste situatie in eerdere brieven zal duidelijk zijn dat het niet aan de orde is dat er een gesprek met u zal plaatsvinden in aanwezigheid van [voorletters en achternaam ex-partner].
(…)"

2.14 Vanwege wanbetaling is de Maatwerkverzekering beëindigd. De Bank heeft op 6 juni 2014 aan Consument geschreven:

"(…)
Voor wat betreft de beëindigde Maatwerkverzekering waarvan de afkoopwaarde in mindering is gebracht op de hoofdsom delen wij u mede dat wij 'leningdeel 1.0. Maatwerkhypotheek' dienen om te zetten naar een annuïteiten hypotheek.
In een eerder stadium hebben wij hiermee gewacht totdat u overeenstemming zou hebben bereikt met de heer [achternaam ex-partner] omtrent uw hypotheek. Gezien het feit dat er tot op heden geen overeenstemming is bereikt tussen u en de heer [achternaam ex-partner] zien wij ons nu genoodzaakt om de omzetting te realiseren. Eén en ander heeft gevolgen voor uw maandlasten en wel als volgt:

Oorspronkelijke situatie:
(…)
Nieuwe situatie:
(…)
Voor de goede orde delen wij u nog mede dat wij de deurwaarder verzocht hebben om tot nader order geen verdere actie te ondernemen in uw dossier. De heer [achternaam ex-partner] is door ons op gelijke wijze geïnformeerd over bovenstaande.
(…)"

2.15 In haar brief van 13 januari 2015 heeft Consument aan de Bank geschreven:

"(…)
Op vrijdag 9 januari heb ik telefonisch contact met u gezocht en gesproken met mevrouw [naam medewerker] van de afdeling achterstanden.

Tijdens het gesprek is gebleken dat het een probleem is, dat zich niet eenvoudig laat oplossen. De huidige bewoner van het pand, [voorletters en achternaam ex-partner], wenst op geen enkele wijze contact met mij te leggen om tot een redelijke oplossing te komen. Op dat punt sta ik machteloos.
(…)
Een structurele optie is dat [achternaam ex-partner], als bewoner van het pand, woning en hypotheek overneemt.
(…)"

2.16 Bij brief van 21 januari 2015 heeft de Bank Consument geschreven:

"(…) Per heden zijn u en de heer [achternaam ex-partner] nog € 1.537,24 verschuldigd. Wij gaan ervan uit dat u (of de heer [achternaam ex-partner]) genoemd bedrag ad € 1.537,24 per ommegaande aan ons voldoet en dat de toekomstig verschuldigde hypothecaire verplichtingen stipt op tijd zullen worden voldaan, bij gebreke waarvan wij de procedure tot loonbeslag direct zullen hervatten.
(…)"

2.17 De achterstand is in februari 2015 voldaan. In maart 2015 zijn er weer achterstanden ontstaan.

2.18 Op 30 juni 2015 heeft de Bank per brief een offerte voor een tussentijdse rente aanpassing verzonden naar het adres van de gezamenlijke woning.

2.19 Per 1 augustus 2015 heeft er een tussentijdse rente aanpassing plaatsgevonden.

2.20 In haar brief van 4 oktober 2017 heeft Consument aan de Bank geschreven:

"(…)
Onder verwijzing naar eerdere correspondentie maak ik u er op attent dat de gezamenlijke woning aan het [straatnaam] te [woonplaats], die vanaf 2010 tot heden wordt bewoond door mijn ex-partner (…), per 1 november leeg komt te staan. (…)
[achternaam ex-partner] heeft aangegeven vanaf dat moment nog slechts de helft van de woonlasten te willen betalen, alhoewel middels een gerechtelijke procedure is bepaald dat [achternaam ex-partner] verantwoordelijk is voor de woonlasten.
(…)"

2.21 In haar brief van 15 december 2017 heeft de Bank Consument geschreven:

"(…)
In uw brieven van 10 november en 4 oktober, welke wij op 24 november 2017 ontvingen, geeft u aan een klacht in te dienen over het functioneren van de afdeling intensief beheer.
(…)
Wij bieden de mogelijkheid om de woning te verkopen op basis van een notariële volmacht. Uiteraard zal de heer [achternaam ex-partner] zijn medewerking aan verkoop, al dan niet op basis van een notariële volmacht, moeten verlenen.
(…)"

2.22 Hierna hebben Consument, haar vertegenwoordiger en de Bank over en weer per post en telefoon met elkaar gecorrespondeerd over de situatie, betalingsachterstand en verkoop van de woning.

2.23 In haar brief van 14 februari 2018 heeft Consument geschreven:

> *"(…)*
> *De bank heeft jarenlang verzuimd mij naar behoren te informeren over deze hypotheek. Bestudering van het dossier bracht aan het licht dat [achternaam ex-partner] met betrekking tot een tussentijdse renteaanpassing (d.d. 30 juni 2015) mijn handtekening heeft vervalst. Hetgeen betekent dat [achternaam ex-partner] zich schuldig heeft gemaakt aan valsheid in geschrifte.*
> *(…)*
> *Ik verwacht in het kader van de zorgplicht dat de bank dit nauwkeurig onderzoekt, mij hiervan op de hoogte brengt en mij het complete dossier van de hypotheek doet toekomen.*
>
> *Op basis van de resultaten van het onderzoek kan worden beoordeeld in hoeverre deze fraude mij heeft benadeeld en of er eventueel vervolg stappen moeten worden ondernomen.*
> *(…)"*

2.24 In september 2018 is de gezamenlijke woning verkocht en ontstond er een restschuld van € 73.998,92.

2.25 Bij brief van 3 oktober 2018 wordt Consument door de Bank aangesproken tot betaling van de restschuld binnen 14 dagen.

2.26 Nadat Consument in haar brief van 12 oktober 2018 heeft verzocht om kwijtschelding, heeft de Bank op 24 oktober 2018 aan Consument geschreven:

> *"(…)*
> *U stelt dat u aansprakelijk bent voor de helft hiervan, zijnde € 36.999,46 omdat er sprake was van twee eigenaren. Ook hiervoor geldt hoofdelijke aansprakelijkheid. Dit betekent dat zowel u als uw ex-partner hoofdelijk aansprakelijk zijn voor het geheel. Het is dus onjuist te stellen dat aan u een restschuld van € 36.999,46 toe te rekenen is.*
> *(…)"*

2.27 Een incassobureau heeft Consument op 26 oktober 2018 gesommeerd om de restschuld van € 73.998,92 binnen 10 dagen te betalen.

2.28 Consument heeft de volledige restschuld betaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert:

- Een bedrag van € 10.000,- als compensatie voor de hoge restschuld die door de handelwijze van de Bank is ontstaan;
- Een bedrag van € 5.000,- zijnde smartengeld wegens psychische schade;
- Een nader te bepalen bedrag ter hoogte van de financiële schade die mogelijkerwijs ontstaat door onnodige inschakeling van een incassobureau.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is haar verplichting zoals neergelegd in artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht (Wft) niet nagekomen. Consument voert ter onderbouwing de volgende argumenten aan:

- De Bank heeft Consument bij het aangaan van de geldlening moeten wijzen op de risico's die zij zou kunnen lopen. Het deel van de geldlening dat niet was bestemd voor de oversluiting was in 2006 gestort op de bankrekening van de ex-partner. De Bank had Consument in 2006 moeten adviseren een en/of-rekening te openen of twee gescheiden hypotheekleningen voor kunnen stellen.
- De Bank heeft geen toezicht gehouden op het deel van de geldlening dat niet werd gebruikt voor oversluiting. In de ogen van Consument had de Bank dit deel, dat bestemd was voor verbouwing van de woning, in depot kunnen houden en op declaratiebasis kunnen uitkeren. Het argument van de Bank dat dat bedrag bestemd was voor consumptieve doeleinden trekt Consument in twijfel.
- De Bank heeft zich uitermate passief opgesteld ten aanzien van de betalingsachterstanden, verkoop en overname van de gezamenlijke woning. Het standpunt van Consument is dat de Bank na de brief van 2 april 2010 zich, gelet op de ernst en de complexiteit van de situatie, actiever had moeten opstellen. De communicatie met de Bank was onder de maat. Ex-partner werd geïnformeerd en Consument niet. Het was voor Consument onmogelijk om met de afdeling Intensief beheer van de Bank op zoek te gaan naar een oplossing. De Bank bleef vasthouden aan het uitgangspunt dat de beide eigenaren eerst zelf moesten bepalen hoe de problemen op te lossen, terwijl steeds door Consument werd gesteld dat dit niet mogelijk was wegens de stellingname van de ex-partner. De Bank blokkeerde een oplossing wegens het blijven stellen van irreële voorwaarden.
- De Bank heeft Consument niet tijdig geïnformeerd over de beëindiging van de Maatwerkverzekering en de omzetting van de hypotheek. Hierdoor was het voor Consument niet mogelijk om een verzoek tot wijziging van de kinderalimentatie, op grond van wijziging in de inkomenspositie van de ex-partner, in te dienen.

- De Bank heeft onzorgvuldig gehandeld door in 2015 de offerte voor de tussentijdse rente aanpassing naar het adres van de gezamenlijke woning te sturen en niet naar Consument. Hierdoor heeft de ex-partner gelegenheid gekregen om haar handtekening te vervalsen.
- Door de gehele restschuld bij Consument te vorderen gaat de Bank voorbij aan het feit dat er twee schuldenaren zijn.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank in onderhavige situatie de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Commissie neemt hiertoe het volgende in overweging.

4.2 In onderhavige situatie behoorde de woning toe aan Consument en haar ex-partner. Gelet hierop vormt de woning een gemeenschap in de zin van titel 7 van boek 3 Burgerlijk Wetboek (BW) en is Consument deelgenoot van deze gemeenschap.

4.3 Allereerst heeft Consument gesteld dat de Bank haar bij het aangaan van de geldlening tijdens het adviestraject niet voldoende heeft gewezen op de risico's die zij zou lopen met een samenlevingsovereenkomst. De stelling van Consument is dat de Bank haar in 2005 had moeten adviseren om een en/of-rekening te nemen.

4.4 De Commissie stelt voorop dat de Bank ten aanzien van het adviestraject de zorg moet betrachten van een goed opdrachtnemer (zie artikel 7:401 BW). Deze zorgplicht is in de rechtspraak verder geconcretiseerd in de zin dat van de adviseur de zorg mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot (zie Hoge Raad, 10 januari 2003, NJ 2003, 375, overweging 3.4.1). Of en zo ja, in hoeverre uit deze norm concrete verplichtingen voor de Bank voortvloeien, hangt af van de omstandigheden van het geval. Aan de hand van dit normatieve kader zal de Commissie de vraag moeten beantwoorden of de Bank in 2005 haar verplichtingen als adviseur jegens Consument heeft geschonden door geen en/of-rekening te adviseren.

4.5 Anders dan Consument lijkt te veronderstellen, strekt de zorgplicht voor de Bank in deze situatie niet zo ver dat zij Consument in 2005 actief had moeten adviseren om een en/of-rekening te nemen.

Het was aan Consument en haar (inmiddels ex-)partner om samen afspraken te maken over de gezamenlijke financiën en de inzage in die gezamenlijke financiën. Daar komt bij dat Consument en haar (inmiddels ex-)partner in 1999 ten overstaan van een notaris een samenlevingscontract waren aangegaan. In het samenlevingscontract stond een bepaling over de gezamenlijke huishouding. Het behoorde niet tot de taak van de Bank om Consument in onderhavige situatie te adviseren om een en/of-rekening te nemen. Bovendien is uit het klachtdossier gebleken dat Consument geen schade heeft geleden. Uit de brief van 1 september 2013 (zie hiervoor 2.10) blijkt immers dat een deel van de geldlening werkelijk is besteed aan het verbouwen van de woning. Dat het verbouwen van de woning niet is voltooid en volgens deskundigen onoordeelkundig is uitgevoerd, kan de Bank evenmin worden aangerekend. Uit het fragment van het vonnis van de rechtbank [naam plaats] van 13 maart 2019, dat Consument bij haar repliek heeft overgelegd, is gebleken dat de ex-partner heeft erkend dat hij met een deel van de hypotheeklening een schuur heeft aangeschaft. Ter comparitie is vastgesteld dat Consument en haar ex-partner evenredig gerechtigd zijn tot de verkoopopbrengst van de schuur. Het standpunt van Consument dat de Bank twee aparte hypotheekleningen had moeten adviseren kan de Commissie niet volgen nu slechts één woning met de hypotheeklening werd aangekocht.

4.6 Ten tweede heeft Consument gesteld dat de Bank toezicht had moeten houden op het deel van de geldlening dat niet bestemd was voor oversluiting. Volgens Consument was dat deel bestemd voor verbouwing en had de Bank dit bedrag in depot moeten zetten. In de dupliekfase heeft de Bank aangevoerd dat er geen verplichting voor haar bestond om toezicht te houden op het bestedingsdoel omdat het bedrag van € 39.500,- is uitgeleend ten behoeve van consumptieve doeleinden. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft zij een berekening van de werkelijke lasten overgelegd van 23 november 2005. De Commissie volgt het standpunt van de Bank nu uit de overgelegde berekening is op te maken dat een bedrag van € 39.500,- is uitgeleend ten behoeve van consumptieve doeleinden. Daar komt bij dat in 4.5 is gebleken dat Consument geen schade heeft geleden.

4.7 Ten derde heeft Consument geklaagd over de passieve opstelling van de Bank. De Commissie begrijpt dat het betalingsgedrag van de ex-partner bij Consument voor veel onrust en frustratie heeft gezorgd, maar is van oordeel dat dit handelen van de ex-partner de Bank niet kan worden aangerekend. Zoals in 4.2 is overwogen, vormt de woning een gemeenschap in de zin van titel 7 van boek 3 BW. Als deelgenoot lag het op de weg van Consument om bij de rechter verdeling van de gemeenschap te vorderen indien zij eerder verkoop van de woning had willen bewerkstelligen. Daar komt bij dat de betalingsachterstand, volgens Consument, bewust is gecreëerd en losstaat van de draagkracht van de ex-partner (zie hiervoor 2.10 en 2.13).

Bovendien blijkt uit het klachtdossier dat hoewel er achterstanden waren, deze uiteindelijk ook steeds weer zijn ingelopen (zie hiervoor 2.4 en 2.17). Het bewust creëren en laten voortbestaan van een dergelijke situatie door de ex-partner kan de Bank niet worden aangerekend. Overigens merkt de Commissie op dat uit het klachtdossier is op te maken dat er vanaf 2008 diverse gerechtelijke procedures tussen Consument, bijgestaan door haar advocaat, en haar ex-partner zijn gevoerd. Of in die procedures een vordering tot verdeling van de gemeenschap was ingesteld, is de Commissie niet bekend.

4.8 Consument verwijt de Bank ook dat afspraken niet zijn nagekomen, e-mailberichten niet zijn beantwoord en terugbelverzoeken niet zijn beantwoord. Naar het oordeel van de Commissie blijkt dit niet uit het klachtdossier. Wel uit het klachtdossier is op te maken, is dat de Bank op enkele brieven verlaat heeft gereageerd. Hoewel de Commissie begrijpt dat dit vervelend is voor Consument, blijkt niet uit het klachtdossier dat dit heeft geleid tot schade voor Consument.

4.9 Consument heeft verder gesteld dat zij niet tijdig is geïnformeerd over de omzetting van de hypotheek door het beëindigen van de Maatwerkverzekering. Naast het feit dat dit standpunt niet door Consument is onderbouwd, kan de Commissie dit standpunt ook niet volgen. In haar brief van 6 juni 2014 (zie hiervoor 2.14) heeft de Bank Consument (en ook de ex-partner) geïnformeerd over het feit dat zij op dat moment genoodzaakt was om de omzetting te realiseren. In de brief stond ook een indicatieve berekening van de maandlasten in de oorspronkelijke situatie en de maandlasten in de nieuwe situatie zonder de Maatwerkverzekering. Op grond van die informatie kon Consument de afweging maken of zij rechtsmaatregelen zou kunnen treffen ter wijziging van de kinderalimentatie. Hier komt bij dat op dat moment de gemeenschap (nog) niet was afgewikkeld. Als deelgenoot van die gemeenschap kon Consument, op het moment dat zij en haar ex-partner niet tot een overeenstemming over de verdeling konden komen, de rechter verzoeken de verdeling naar billijkheid vast te stellen.

4.10 Ten aanzien van de informatievoorziening heeft Consument gesteld dat de Bank onzorgvuldig heeft gehandeld. In dit verband wijst Consument naar de informatie over de tussentijdse rente aanpassing in 2015 (zie hiervoor 2.18) die de Bank pas in 2017 en op verzoek aan haar heeft verstrekt. Uit het klachtdossier blijkt niet dat de Bank de correspondentie over de tussentijdse rente aanpassing in 2015 naar Consument heeft gestuurd. Zoals de Geschillencommissie eerder heeft overwogen kan bekendheid met relationele problemen een omstandigheid zijn die maakt dat van de Bank verlangd kan worden dat zij beide partners informeert (zie GC Kifid 2018-408).

Naar het oordeel van de Commissie had in deze situatie het op de weg van de Bank gelegen om zowel Consument als haar ex-partner te informeren over de tussentijdse rente aanpassing.

4.11 Op de vraag aan Consument om haar schade naar aanleiding van de tussentijdse rente aanpassing toe te lichten, heeft Consument in de repliekfase geantwoord dat zij door het ontbreken van deze informatie niet heeft kunnen anticiperen op de gewijzigde omstandigheden door een verzoek tot wijziging van de kinderalimentatie in te dienen. Hieruit maakt de Commissie op dat Consument de gevolgen van de tussentijdse rente aanpassing niet heeft betwist. Daarnaast blijkt niet uit het klachtdossier dat de Bank Consument door de tussentijdse rente aanpassing heeft benadeeld, het rentetarief is immers verlaagd. Naar het oordeel van de Commissie dient het debat over de eventuele benadeling van Consument, als deelgenoot, ten opzichte van haar ex-partner daarom plaats te vinden tussen Consument en haar ex-partner.

4.12 Consument heeft zich verder beklaagd over het feit dat de Bank de gehele restschuld van haar vordert en daarbij geen rekening houdt met het feit dat er twee schuldenaren zijn. De Commissie stelt vast dat tussen partijen niet in geschil is dat Consument hoofdelijk aansprakelijk is voor de hypotheekschuld. Hoofdelijke aansprakelijkheid houdt in dat elke schuldenaar voor het gehele bedrag kan worden aangesproken. Dit betekent dat de Bank Consument voor het gehele bedrag van de restschuld mag aanspreken.

4.13 Ten overvloede merkt de Commissie op dat hoofdelijke aansprakelijkheid enkel ziet op de (externe) verhouding tussen de schuldeiser (de Bank) en de schuldenaren (Consument en haar ex-partner) en dat het niets zegt over de (interne) verhouding tussen de schuldenaren onderling.

4.14 De Commissie begrijpt dat het voor Consument heel vervelend is dat zij geraakt is door het handelen van de ex-partner, maar komt tot de conclusie dat de (eventuele) gevolgen die Consument daarvan ondervindt niet kunnen worden afgewenteld op de Bank. De omstandigheid dat de Bank Consument in 2015 niet heeft geïnformeerd over de tussentijdse rente aanpassing is weliswaar slordig en onachtzaam, maar het is niet aannemelijk geworden dat Consument door het nalaten van de Bank schade of ander nadeel heeft geleden. Zoals in 4.9 is overwogen dient het debat over eventuele benadeling van Consument, ten opzichte van haar ex-partner, plaats te vinden tussen de deelgenoten.

4.15 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.