Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0059

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. M.D.H. Nelemans, A.E. Tevel, leden en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	20 april 2022
Ingediend door	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	20 januari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben bij een rechtsvoorganger van de bank een hypothecaire geldlening afgesloten met twee woningen als onderpand. De consumenten stellen dat de (rechts-voorganger van de) bank heeft toegezegd dat de hypothecaire inschrijving op woning 2 zou worden doorgehaald en dat hun restschuld zou worden kwijtgescholden na de verkoop van woning 1. De commissie is van oordeel dat de consumenten in de gegeven omstandigheden geen geslaagd beroep kunnen doen op gerechtvaardigd vertrouwen. Verder is niet komen vast te staan dat de (rechtsvoorganger van de) bank heeft gehandeld op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier en de klachtbrief van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de bank en 5) de reactie van de consumenten op de dupliek.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 oktober 2022. Op de hoorzitting was de heer [naam 1] aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mr. [naam 3], kantoorhoudende te Tilburg. Namens de bank waren aanwezig mr. [naam 4], legal counsel, en mr. [naam 5], senior legal counsel.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben bij een rechtsvoorganger van de bank een hypothecaire geldlening afgesloten met als onderpand de woningen aan de [adres 1] (hierna: woning 1) [adres 2] (hierna: woning 2) te [plaatsnaam]. De geldlening van € 2.350.000,- bestond uit twee leningdelen en een overbruggingskrediet.

2.2 In verband met de omzetting van het overbruggingskrediet in een aflossingsvrije hypotheek heeft de financieel adviseur van de consumenten hen op 15 april 2010 het volgende gemaild:
"(…)
Voor de volledigheid een kopie van het door [naam rechtsvoorganger van de bank] verstuurde omzettingsvoorstel.

Tevens heb ik van de heer [naam] van [rechtsvoorganger van de bank] de telefonische toezegging dat de na ondertekening van het omzettingsvoorstel er door de [rechtsvoorganger van de bank] een zogenoemd royement wordt verleend voor de 2e hypothecaire inschrijving op jullie huidige woning aan de [straatnaam woning 2].

Graag ontvang ik het getekend omzettingsvoorstel alsmede de rentekeuze getekend retour, zodat wij ook controle kunnen houden op het toegezegde royement van deze inschrijving.
(…)"

2.3 Het overbruggingskrediet is omgezet in een aflossingsvrije hypotheek en sinds 2014 hebben de consumenten een betaalachterstand bij de (rechtsvoorganger van de) bank.

2.4 Op 4 november 2020 hebben de consumenten met de bank gesproken over de verkoop van woning 1 en de restschuld.

2.5 In de e-mail van de gemachtigde van de consumenten aan de bank van 2 december 2020 staat voor zover relevant:
"(…)
Allereerst nogmaals dank voor het open gesprek van woensdag 4 november jl. Zoals afgesproken zouden wij het besprokene even laten bezinken en daar- mede op basis van de door u gedane voorstellen- bij u op terugkomen.
(…)
Tot slot: tijdens het gesprek is ook ingegaan op de positie van de familie (naam) na verkoop van de woning. Het leidt geen twijfel dat er een aanzienlijke restschuld zal zijn, welke nimmer meer afbetaald zal kunnen worden. Daarvan heeft u aangegeven dat de bank uw advies daarin zou volgen om deze schuld af te boeken/kwijt te schelden. Graag zou ik daarvan uw bevestiging ontvangen.
(…)"

2.6 In de e-mail van de bank van 4 december 2020 aan de gemachtigde van de consumenten staat voor zover relevant:
"(…)
Ook heb ik niet aangegeven dat de bank de restschuld zal gaan afboeken maar ik heb aangegeven dat gezien de inkomsten en leeftijd de kans klein is dat de volledige restschuld terugbetaald zal gaan worden. Afspraken over de restschuld zullen pas gemaakt worden op het moment dat er een restschuld is.
(…)"

2.7 In het kader van de verkoop van woning 1 heeft de gemachtigde van de consumenten de bank in de e-mail van 24 maart 2021 geschreven:
"(…)
Zoals bekend zal er dus helaas een restschuld over blijven. Clienten zouden het op prijs stellen om daarover duidelijkheid te verkrijgen gezien het feit dat zij al vele jaren in onzekerheid leven omtrent de verdere gang van zaken. Wij hebben destijds besproken dat u - gezien de deplorabele financiele positie van clienten/verkopers - de bank zou adviseren deze restschuld 'door te halen/kwijt te schelden'. Wij hebben de link met de zeer aanzienlijke belastingschuld uitvoerig geschetst.

Een en ander kon begrijpelijkerwijs pas vastgelegd worden nadat bekend werd hoe groot deze restschuld precies zou zijn. Het lijkt mij dat dit nu berekend kan worden. Namens clienten verzoek ik u dan ook om de genoemde afwikkeling van de restschuld in gang te zetten.

Alhoewel het een druppel op de gloeiende plaat zal zijn, hebben clienten destijds aangeboden eventueel een symbolisch bedrag te willen betalen mits dat haalbaar zou blijken te zijn. Wilt u dat clienten daartoe alsnog een voorstel doen?
(…)"

2.8 In haar e-mail van 30 maart 2021 heeft de bank de gemachtigde van de consumenten geschreven dat woning 2 nog niet is verkocht en dat zij op korte termijn woning 2 wil taxeren ter voorbereiding van de verkoop. Verder heeft de bank in de e-mail vermeld dat zij, gelet op de achterstand en de geschiedenis, de regie wil hebben over de verkoop van woning 2.

2.9 Hierna hebben partijen met elkaar gecorrespondeerd over het (al dan niet) kwijtschelden van de restschuld en de verkoop van woning 2. De consumenten hebben de bank daarbij ook verzocht om de hypothecaire inschrijving op woning 2 door te halen omdat dit volgens hen bij de omzetting van het overbruggingskrediet in 2010 door de bank zou zijn toegezegd.

2.10 Woning 1 is verkocht en op 1 juni 2021 geleverd. Op dat moment bedroeg de betalingsachterstand € 271.277,06 en was de restschuld € 900.000,-.

2.11 De gemachtigde van de consumenten heeft, gelet op de volgens de consumenten uitzichtloze financiële situatie en de verwachting dat de opbrengst (na aflossing van de eerste hypotheek bij een andere financier) uit de verkoop van woning 2 zal tegenvallen, de bank bij e-mail van 3 januari 2022 een voorstel gedaan van € 20.000,- ter finale kwijting.

2.12 De bank heeft het voorstel niet geaccepteerd. Ook is de bank niet overgegaan tot doorhaling van de hypothecaire inschrijving op woning 2 en heeft zij de restschuld van de consumenten niet kwijtgescholden.

De klacht en vordering

2.13 Naar de commissie begrijpt vorderen de consumenten, kort omschreven, primair dat de bank overgaat tot doorhaling van de hypothecaire inschrijving van de bank op woning 2 en kwijtschelding van hun restschuld. Daarnaast vorderen de consumenten subsidiair dat de bank akkoord met het voorstel dat de gemachtigde van hen op 3 januari 2022 heeft gedaan.

2.14 Aan hun vordering leggen de consumenten kortweg ten grondslag dat zij, gelet op de toezeggingen die de (rechtsvoorganger van de) bank in 2010 bij de omzetting van het overbruggingskrediet en het gesprek op 4 november 2020 heeft gedaan, erop mochten vertrouwen dat de hypothecaire inschrijving op woning 2 zou worden doorgehaald en dat hun restschuld zou worden kwijtgescholden.

2.15 Dat de bank doorhaling van de hypothecaire inschrijving op woning 2 heeft toegezegd, blijkt volgens de consumenten uit de e-mail van de adviseur van 15 april 2010. De consumenten stellen dat ook uit het gedrag van de (rechtsvoorganger van de) bank is af te leiden dat de hypothecaire inschrijving op woning 2 was doorgehaald. Zo heeft de bank in de e-mail van 5 november 2020, waarin de bank het gesprek van 4 november 2020 heeft vastgelegd, woning 2 niet genoemd. Daarnaast heeft de (rechtsvoorganger van de) bank zich tot 31 maart 2021 niet beroepen op haar hypotheekrecht op woning 2. Verder voeren de consumenten aan dat de bank tijdens het gesprek op 4 november 2020 heeft toegezegd dat de restschuld zou worden kwijtgescholden als woning 1 verkocht zou worden.

2.16 Al jarenlang hebben de consumenten geprobeerd om proactief en in goed overleg met de (rechtsvoorganger van de) bank tot een oplossing te komen. De consumenten hebben in dit dossier al minimaal 6 verschillende behandelaren gehad. Steeds werd om onduidelijke redenen gewisseld van dossierbehandelaar die dan weer terugviel op de standaard procedurele aanpak. De consumenten zijn van mening dat de (rechts-voorganger van de) bank onprofessioneel, leugenachtig en misleidend heeft gehandeld waardoor er bij de consumenten verwarring, onnodige onduidelijkheid, verontwaardiging en stress is ontstaan.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie moet beoordelen of de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de hypothecaire inschrijving van de bank op woning 2 zou worden doorgehaald en of de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat hun hypotheekschuld na de verkoop van woning 1 zou worden kwijtgescholden.

Wat is het beoordelingskader bij gerechtvaardigd vertrouwen?

3.2 Bij het beantwoorden van de vraag of sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen, dient de commissie bij haar beoordeling uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek. Daarin staat:
"(…)
Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.
(…)"

3.3 Uit het geciteerde wetsartikel volgt dat een bank gebonden is aan haar mededeling voor zover degene tot wie de verklaring is gericht er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die mededeling de werkelijke bedoeling van de bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer degene tot wie de verklaring is gericht, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Dit wordt ook wel de 'onderzoeks-plicht' genoemd.

Mochten de consumenten er gerechtvaardigd op vertrouwen dat hypothecaire inschrijving op woning 2 zou worden doorgehaald en dat de restschuld na de verkoop van woning 1 zou worden kwijtgescholden?

3.4 De consumenten stellen dat de (rechtsvoorganger van de) bank heeft toegezegd dat de hypothecaire inschrijving op woning 2 zou worden doorgehaald en dat de restschuld na de verkoop van woning 1 zou worden kwijtgescholden. De bank betwist dat deze toezeggingen zijn gedaan. De e-mail van 15 april 2010 van de financieel adviseur aan de consumenten kan niet worden aangemerkt als een verklaring of toezegging van de (rechtsvoorganger van de) bank.

Integendeel, uit het omzettingsvoorstel blijkt juist nadrukkelijk dat, behalve de omzetting van de overbruggingslening naar een aflossingsvrije lening, "alle bepalingen uit de hypotheekakte van kracht blijven". Dit voorstel is door de consumenten, zonder enig voorbehoud of aanvulling, voor akkoord getekend. Ook in de begeleidende brief van de financieel adviseur van de consumenten, waarmee het getekende voorstel wordt teruggestuurd naar de bank, wordt niet gesproken over het royement van de hypotheekinschrijving. Daar waar het om een zo essentiële wijziging zou gaan van de leningsvoorwaarden, is het voor de commissie moeilijk voorstelbaar dat dit niet door of namens consumenten schriftelijk zou zijn vastgelegd. De consumenten kunnen de bank dan ook niet houden aan de inhoud van de e-mail van de financieel adviseur van 15 april 2010. Uit de e-mail van de gemachtigde van de consumenten van 2 december 2020 kan evenmin worden afgeleid dat de bank heeft toegezegd dat de restschuld na de verkoop van woning 1 zou worden kwijtgescholden. Bovendien heeft de bank in de e-mail van 4 december 2020 direct ontkent dat kwijtschelding van de restschuld zou zijn toegezegd. Dat de bank voor 30 maart 2021 geen beroep heeft gedaan op haar hypotheekrecht op woning 2, is evenmin voldoende om aan te nemen dat er sprake is van een toezegging. De commissie heeft in het klachtdossier geen aanknopingspunten kunnen vinden voor de juistheid van de stellingen van de consumenten, ook niet in de bij de dossierstukken gevoegde verklaring "dat het gebruikelijk is, dat wanneer een overbruggingslening op een bestaande woning (die dient als voorschot op verwachte overwaarde van een bestaande woning) wordt omgezet naar een vaste lening, met als zekerheid de nieuwe, door gewijzigde plannen fors in waarde gestegen, woning, de eerder gegeven hypothecaire zekerheid op de bestaande woning vervalt, omdat de nieuwe woning voldoende hypothecaire zekerheid en onderpandswaarde biedt aan de geldverstrekker." Ook anderszins is niet komen vast te staan dat de (rechtsvoorganger van de) bank toezeggingen heeft gedaan. De commissie is dan ook van oordeel dat de consumenten in de gegeven omstandigheden geen geslaagd beroep kunnen doen op gerechtvaardigd vertrouwen.

Is het handelen van de (rechtsvoorganger van de) bank onder de gegeven omstandigheden onredelijk of onzorgvuldig?

3.5 De consumenten hebben zich beklaagd over de houding en handelwijze van de bank. De consumenten stellen dat de (rechtsvoorganger van de) bank onprofessioneel, leugenachtig en misleidend heeft gehandeld.

3.6 De commissie stelt voorop dat de bank in beginsel vrij is om te bepalen hoe zij de opeising van de schuld en de uitvoering van haar vorderingsrechten vormgeeft. Dit is slechts anders als de gevolgen van de handelwijze van de bank in het onderhavige geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1]

[1] Zie artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek

Bij de beoordeling hiervan dient de commissie, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW), de nodige terughoudendheid te betrachten.[2]

3.7 Al vanaf 2014 was er sprake van een betalingsachterstand en sindsdien was het voor beide partijen duidelijk dat de consumenten zich in een lastige financiële situatie bevonden. Met het oog op de restschuld acht de commissie het niet onredelijk dat de bank heeft gestreefd naar een zo hoog mogelijke verkoopopbrengst van woning 1. De verkoop van woning 1 heeft uiteindelijk € 1.450.000,- opgebracht terwijl aanvankelijk een bod was ontvangen van € 1.200.000,-. Hoewel de commissie kan begrijpen dat het vervelend voor de consumenten is dat zij te maken hebben gehad met verschillende behandelaren, blijkt uit het klachtdossier niet dat de verschillende behandelaren mededelingen hebben gedaan die verschillend of onjuist zijn. De commissie acht het niet onredelijk dat de bank pas afspraken over de restschuld wil maken als er sprake is van een daadwerkelijke restschuld, dus pas als woning 2 (het onderpand) is verkocht. Dat de bank geen afkoopvoorstel heeft willen accepteren, is naar het oordeel van de commissie evenmin onredelijk of onaanvaardbaar. De consumenten zijn met de (rechtsvoorganger van de) bank financiële verplichtingen aangegaan waar de bank hun aan kan en mag houden.

3.8 De commissie heeft in het klachtdossier geen aanknopingspunten kunnen vinden voor de juistheid van de stellingen van de consumenten ten aanzien van de handelwijze van de (rechtsvoorganger van de) bank. Het klachtdossier geeft geen blijk van verwijtbaar handelen van de (rechtsvoorganger van de) bank.

3.9 Niet is komen vast te staan dat de (rechtsvoorganger van de) bank heeft gehandeld op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[2] Zie onder meer GC Kifid 2018-615, te vinden op www.kifid.nl.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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