Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0275 (mr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, mr. M.E.J. Bracco-Gartner, leden en D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 juni 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 4 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving, de algemene voorwaarden alsmede relevante onderdelen uit de offerte voor de overbruggingslening van 21 juni 2004, de overeenkomst van geldlening met positieve/negatieve hypotheekverklaring getekend op 11 november 2004 en de brief van de bank aan de consument en zijn ex-partner van 5 maart 2010

Samenvatting

Klacht over de zorgplicht van de bank. De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, omdat de bank volgens hem niet (tijdig) heeft ingegrepen toen de looptijd van de overbruggingslening in 2006 ten einde liep en de oude woning ook nadien niet werd verkocht. Pas in 2010 heeft de bank de consument verzocht om informatie over de verkoop van de woning. De consument stelt dat sprake was van overkreditering doordat de situatie werd verlengd waarin hij en zijn ex-partner dubbele hypotheeklasten moesten betalen. De commissie is van oordeel dat onvoldoende is gebleken van overkreditering. Daarnaast rustte ook op de consument - als medeschuldenaar van de leningen van de nieuwe woning en de oude woning - de medeverantwoordelijkheid om de lening(en) af te lossen en tot verkoop van de oude woning te komen. De commissie is van oordeel dat voor rekening van de bank dient te komen dat zij niet kan aantonen wat zij ná de verlenging van de looptijd van de overbruggingslening in 2006 tot in ieder geval 2010 heeft gedaan om aan haar zorgplicht te voldoen. De vordering van de consument wordt echter afgewezen, omdat de gevorderde schade niet is komen vast te staan.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 januari 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. F. Gül (advocaat). De bank was eveneens aanwezig.

1.3 De consument heeft 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 toenmalige partner van de consument (hierna: 'ex-partner') werd op enig moment eigenaar van een woning (hierna: 'de oude woning'). De consument is vervolgens op enig moment hoofdelijk aansprakelijk geworden voor de hypothecaire geldlening voor de oude woning zonder mede-eigenaar te worden van de oude woning.

2.2 In 2004 heeft de consument samen met zijn ex-partner een nieuwe woning (hierna: 'de nieuwe woning) gekocht. Voor de financiering van de nieuwe woning heeft de rechts-voorganger van de bank (hierna: 'de bank') de consument en zijn ex-partner op 10 juni 2004 een offerte aangeboden voor een zogeheten Postbank meeneemcombinatie-hypotheek met een hoofdsom van € 215.000,-. Daarbij hebben de consument en zijn ex-partner op enig moment bij [naam levensverzekeraar] een spaarpolis gesloten. Het jaarinkomen van de consument uit vast dienstverband bedroeg op dat moment € 28.956,-. Het jaarinkomen van de ex-partner bestond uit 'overige uitkeringen' van € 21.057,-. Op 15 juni 2004 hebben de consument en zijn ex-partner de offerte van de bank ondertekend.

2.3 Op 21 juni 2004 heeft de bank de consument en zijn ex-partner een offerte aangeboden voor een overbruggingslening met een hoofdsom van € 33.000,-. In de offerte is opgenomen dat de consument en zijn ex-partner de bank het recht van tweede hypotheek verlenen op zowel de oude woning als de nieuwe woning. De consument en zijn ex-partner hebben op 25 juni 2004 de offerte voor de overbruggingslening ondertekend. In het clausuleblad van de offerte staat dat de leensom ná vierentwintig maanden terugbetaald dient te worden. Als basis voor de offerte is opnieuw het(zelfde) inkomen van de consument en zijn ex-partner vermeld.

2.4 Op 11 november 2004 hebben de consument en zijn ex-partner de overeenkomst van geldlening met positieve/negatieve hypotheekverklaring getekend. Daarin staat onder meer dat de overbruggingslening van € 33.000,- uiterlijk op 1 juli 2005 moet zijn afgelost of eerder als de oude woning is verkocht.

2.5 In 2005 is een gedeelte van de overbruggingslening van de consument en zijn ex-partner afgelost. Op 22 september 2005 heeft de consument een 'verklaring aflossing hypotheken' ondertekend, waarin hij verklaart dat hij de aflossing van de hypothecaire geldlening van de nieuwe woning en de overbruggingslening voor zijn rekening zal nemen. Vervolgens is de consument op enig moment werkloos geraakt.

2.6 Op 5 maart 2010 heeft de bank de consument en zijn ex-partner per brief verzocht om informatie over het verkoop van de oude woning, omdat het de bank was gebleken dat de verstrekte overbruggingslening op 1 december 2006 afgelost had moeten zijn.

2.7 In juni 2010 heeft de ex-partner van de consument de bank geïnformeerd dat de oude woning wordt verkocht. Op 3 januari 2011 hebben de consument en zijn ex-partner per brief verklaard dat de overbruggingslening betaald wordt van de overwaarde van de nieuwe woning en dat de oude woning niet meer wordt verkocht.

2.8 Omstreeks 2013 was de consument nog steeds werkloos en ontstonden er betalings-achterstanden ten aanzien van de hypotheeklasten. De betalingsachterstanden werden door de consument ingelost in de loop van 2016. De spaarpolis die de consument en zijn ex-partner hadden gesloten is op enig moment beëindigd door achterstanden in de premiebetalingen. In september 2015 heeft de ex-partner aan de bank kenbaar gemaakt dat zij en de consument besloten hebben om de nieuwe woning te verkopen.

2.9 Vanaf 23 februari 2018 is de bank met de consument in gesprek geraakt over een oplossing voor de aflossing van de overbruggingslening en de verkoop van de nieuwe woning. In mei 2018 heeft de ex-partner van de consument de bank stukken gestuurd van hun scheiding. Bij brief van 12 juni 2018 heeft de bank aan de consument mede-gedeeld dat zij de oude woning laat taxeren als de consument niet binnen veertien dagen de woning te koop zet. Daarnaast heeft de bank de consument medegedeeld dat de consument de woning zelf kan verkopen mits hij binnen veertien dagen de naam en contactgegevens van de verkopende makelaar doorgeeft aan de bank. De consument heeft per e-mail bezwaar gemaakt tegen de aankondiging van de bank. Op 14 juni 2018 heeft de bank de consument per e-mail geïnformeerd dat ze van hem verwacht dat hij uiterlijk 14 juli 2018 de nieuwe woning via een makelaar te koop zet met een vermelding op Funda. Op 5 juli 2018 heeft de taxateur in opdracht van de bank na geveltaxatie de nieuwe woning getaxeerd op een marktwaarde van € 250.000,-.

2.10 Op 17 juli 2018 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat ze hem een termijn van drie maanden verleent om de nieuwe woning te verkopen.

De bank heeft verder in de brief aangekondigd dat zij de verkoop van de nieuwe woning over zal nemen als de overbruggingslening na deze termijn niet afgelost is. Als de volmacht niet getekend wordt zal de bank overgaan tot executieverkoop.

2.11 Op 4 september 2018 heeft de consument per e-mail bij de bank bezwaar gemaakt tegen de in rekening gebrachte taxatiekosten. Op 7 september 2018 heeft de bank per e-mail gereageerd op het bezwaar van de consument. Op enig moment in het najaar van 2018 is de nieuwe woning van de consument en de ex-partner verkocht voor een bedrag van € 264.500,-.

2.12 Op 20 april 2020, 26 mei 2021 en 12 februari 2021 heeft de consument per brief een klacht ingediend bij de bank. Op 15 maart 2021 heeft de bank per brief de klacht van de consument afgewezen.

De vordering en klacht

2.13 De consument vordert van de bank een bedrag van € 56.816,81. Dit bedrag bestaat uit de betaalde rente over de overbruggingslening voor de periode 2007 tot en met 2018, de taxatiekosten van de oude woning en de nieuwe woning, het verschil tussen de getaxeerde waarde van de woning door de taxateur die de consument had ingeschakeld en de waarde waarvoor de woning is verkocht, de WOZ-waarde-vermindering en misgelopen opbouw van de spaarpolis. De vordering van de consument betreft alleen zijn deel (de helft van de totale vordering) en niet ook het gedeelte van zijn ex-partner.

2.14 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht tegenover hem heeft geschonden. Ten eerste heeft de bank onvoldoende gestuurd op de tijdige verkoop van de oude woning. Hierdoor hebben de consument en zijn ex-partner te lang de dubbele (hypotheek)-lasten gedragen voor de woningen, terwijl zij dat eigenlijk niet konden betalen. De bank was met de consument en zijn ex-partner een overeenkomst aangegaan waarin was afgesproken dat de overbruggingslening binnen vierentwintig maanden afgelost moest worden. De bank en de ex-partner waren de enige die invloed hadden op de verkoop van de oude woning, aangezien de consument geen eigenaar of hypotheek-nemer was van de oude woning. Tijdige verkoop van de oude woning door de bank had de relatiebreuk tussen de consument en zijn ex-partner kunnen voorkomen. Ten tweede stelt de consument dat de bank hem en zijn ex-partner in feite in een overkrediteringssituatie heeft gebracht door de dubbele financiering. De consument en zijn ex-partner hadden de nieuwe financiering verkregen op basis van hun inkomen voor de nieuwe woning.

De bank had ná het aflopen van de afgesproken looptijd van de overbruggingslening opnieuw moeten kijken of de consument en zijn ex-partner de dubbele lasten nog konden dragen. Op basis van de betalingsachterstanden blijkt namelijk dat de consument en zijn ex-partner deze dubbele lasten niet (meer) konden dragen. Ten derde heeft de bank ten onrechte (wel) druk uitgeoefend op de verkoop van de nieuwe woning in 2018. Als de bank de consument meer tijd had gegund, had de consument de nieuwe woning voor een hoger bedrag kunnen verkopen en had hij minder verlies geleden. Daarbij heeft de bank ten onrechte dubbele taxatiekosten gemaakt, omdat de oude woning niet in de verkoop ging.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich in de kern voor de vraag gesteld of de bank tegenover de consument in haar zorgplicht te kort is geschoten en zo ja, of sprake is van schade.

Het beoordelingskader

3.2 Voorop staat dat op de bank een zorgplicht rust tegenover de consument op grond van artikel 2 lid 1 van de Algemene Bankvoorwaarden. Uit dit artikel volgt dat de bank bij haar dienstverlening zorgvuldig moet zijn en zo goed mogelijk rekening moet houden met de belangen van de consument. Verder kan van de bank verlangd worden dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt om de consument aanknopingspunten te schaffen voor enige bewijslevering. De feiten waar de consument zich op beroept hebben zich immers afgespeeld ‘in het domein’ van de bank.[1]

3.3 Schadevergoeding wordt alleen toegekend als de schuldenaar (hier: de bank) aansprakelijk is voor geleden schade (zie artikel 6:74 van het Burgerlijk Wetboek). De bank moet, om aansprakelijk te zijn, in strijd hebben gehandeld met een op haar rustende wettelijke of contractuele verplichting en de schade moet daarvan het gevolg zijn.

[1] Zie Hoge Raad 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058, te vinden op www.rechtspraak.nl

Om de schade te berekenen wordt de daadwerkelijke financiële situatie waarin nadeel is ontstaan, vergeleken met de financiële situatie waarin de fout *niet* zou zijn gemaakt. Daarbij speelt mee of de schade is ontstaan door omstandigheden waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is oftewel of sprake is van eigen schuld.[2]

De bank heeft onvoldoende aangetoond dat zij aan haar zorgplicht heeft voldaan

3.4 Vaststaat dat partijen oorspronkelijk met elkaar zijn overeengekomen dat de overbruggingslening - behoudens verlenging - vóór 1 juli 2005 moest zijn afgelost. Dat volgt in ieder geval uit de overeenkomst van geldlening met positieve/negatieve hypotheekverklaring getekend op 11 november 2004. De oorspronkelijke looptijd is door de bank verlengd naar een einddatum van 1 december 2006. Dit blijkt uit de brief van de bank van 5 maart 2010, waarin de bank de consument en zijn ex-partner erop wijst dat de termijn voor het aflossen van de overbruggingslening op 1 december 2006 is verstreken.

3.5 Verder staat vast dat de consument en zijn ex-partner een hypothecaire geldlening met de bank zijn aangegaan voor de nieuwe woning met de intentie dat de oude woning op korte termijn verkocht zou worden. Daarbij is niet gebleken dat het de bedoeling van partijen is geweest om langdurig dubbele hypotheeklasten te betalen. Deze situatie heeft echter stand gehouden van 2004 tot 2018. Daarbij staat vast dat de consument en zijn ex-partner in ieder geval tussen 2013 en 2016 hun betalingsverplichtingen tegenover de bank niet meer konden voldoen, waardoor er betalingsachterstanden ontstonden. Ook is gebleken dat de consument in deze periode voor een langere tijd werkloos is geweest.

3.6 Ter zitting is het is de commissie gebleken dat niets bekend is over eventuele communicatie tussen de bank en de consument (alsmede zijn ex-partner) in de periode gelegen tussen 2006 en 2010. De bank beschikt inmiddels niet (meer) over alle stukken. Uit de brief van de bank van 5 maart 2010 kan wel gedestilleerd worden dat de bank pas na vier jaar geconcludeerd heeft dat de looptijd van de overbruggingslening van de consument en zijn ex-partner was verlopen en dat de oude woning nog niet was verkocht. De commissie constateert verder uit de brief van 5 maart 2010 dat de bank op dat moment de consument en zijn ex-partner voor het eerst is gaan vragen naar de verkoop van de oude woning en (recente) verkoopadvertenties.

[2] Hoge Raad 11 januari 2013 (overweging 3.5), ECLI:NL:HR:2013:BX9830, te vinden op wwww.rechtspraak.nl

3.7 De commissie merkt op dat de bank in haar verweer heeft verklaard dat zij vanwege de verslechterde huizenmarkt ervoor had gekozen om geen druk uit te oefenen op de verkoop van de oude woning - en later ook voor de nieuwe woning - en de aflossing van de overbruggingslening. Om restschuld voor de consument en zijn ex-partner te vermijden is de bank pas in 2018 voor het eerst druk gaan uitoefenen op de consument om de overbruggingslening af te lossen en om de nieuwe woning te verkopen. Hoewel de commissie de verklaring van de bank kan begrijpen, is uit het klachtdossier niet gebleken dat de bank tussen 2006 en 2018 voldoende oog heeft gehad voor de belangen van de consument en zijn ex-partner door op enige wijze en met enige regelmaat 'de vinger aan de pols' te houden met betrekking tot hun (financiële) situatie. Dat de consument en zijn ex-partner daadwerkelijk moeite hadden met het verkopen van hun woning vanwege de verslechterde huizenmarkt tussen 2004 en 2018 is verder niet uit het dossier gebleken. Evenmin is gebleken óf en in hoeverre de bank heeft onderzocht of de verdere verlenging van de overbruggingslening verantwoord en gerechtvaardigd was gelet op de dubbele lasten. Zodoende is niet komen vast te staan dat de bank tussen 2006 en 2010 - maar ook in de periode daarna tot 2018 - in voldoende mate heeft voldaan aan haar zorgplicht.

3.8 Nu niet meer door de bank is te reproduceren wat er in de periode 2006 tot 2010 is gebeurd, leidt de commissie daaruit af dat de bank er kennelijk voor heeft gekozen om de oude administratie te vernietigen. Dat is haar goed recht, maar daarmee heeft zij het risico genomen dat zij geen bewijs meer zou kunnen leveren van haar positie in die periode. Dit is een omstandigheid die voor rekening van de bank komt.[3]

De gevorderde schade is niet toewijsbaar

3.9 Hoewel de commissie van oordeel is dat de bank tekortgeschoten is om te voldoen aan haar zorgplicht tegenover de consument, is zij van oordeel dat de door de consument gestelde schade niet voor toewijzing in aanmerking komt.

3.10 Allereerst overweegt de commissie dat de door de consument gestelde over-kreditering niet is komen vast te staan. De oorspronkelijke intentie van partijen was dat de dubbele hypotheeklasten van tijdelijke aard zouden zijn. De nieuwe lening en de overbruggingslening zijn verstrekt op basis van het inkomen van de consument en zijn ex-partner. Op basis van dit gehanteerde inkomen ziet de commissie geen aanleiding om aan te nemen dat sprake was van overkreditering.

[3] Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 17 maart 2020 (overweging 2.4 en 2.5), ECLI:NL:GHARL:2020:2338, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dat de consument en zijn ex-partner de dubbele hypotheeklasten niet meer konden betalen, is gelegen in de omstandigheid dat zij de oude woning uiteindelijk niet hebben verkocht en de omstandigheid dat de consument voor lange duur werkloos is geraakt.

3.11 Verder is uit het dossier gebleken dat de consument en zijn ex-partner in ieder geval tot omstreeks 2013 de dubbele hypotheeklasten konden betalen. De bank had in ieder geval tot dat moment geen signaal ontvangen dat de consument en zijn ex-partner de dubbele lasten niet (meer) konden dragen. De commissie overweegt ook dat de bank niet de bevoegdheid heeft om de woning van de consument en zijn ex-partner eigenhandig verkopen via executoriaal verkoop als geen sprake is van een betalings-achterstand. Het is de vraag of het in het belang van de consument en zijn ex-partner was geweest als de bank de nieuwe woning dan wel de oude woning executoriaal had verkocht in de periode dat er betalingsachterstanden waren ontstaan gelet op de ongunstige situatie op de huizenmarkt.

3.12 Daarnaast overweegt de commissie dat voor het toewijzen van schade vereist is dat sprake is van schade die het gevolg is van de tekortkoming door de bank. In deze procedure is niet vast komen te staan dat sprake is van schade die het gevolg is van de tekortkoming van de bank. Voorts is niet gebleken dat de consument heeft voldaan aan zijn schadebeperkingsplicht. Het is namelijk niet gebleken dat de consument en zijn ex-partner zich tot de bank hebben gewend voor een gesprek over de dubbele lasten en (de problemen in) hun financiële draagkracht. Ook rustte de verantwoordelijkheid voor de verkoop van de oude woning (dan wel de nieuwe woning), anders dan de consument veronderstelt, op zowel de consument als zijn ex-partner. Doordat de consument en zijn ex-partner hoofdelijk aansprakelijk waren voor de leningen van de nieuwe woning, de oude woning en de overbrugging, waren zij beiden verantwoordelijk voor de aflossing van de leningen al dan niet via verkoop van één van de woningen.

3.13 Voor zover het niet tijdig verkopen van de oude woning de oorzaak is van de relatiebreuk tussen de consument en zijn ex-partner, is dit een omstandigheid die de bank niet valt toe te rekenen. Waarom de oude woning niet binnen de afgesproken termijn is verkocht, is niet komen vast te staan. De commissie vermoedt dat de problemen in de relationele sfeer tussen de consument en zijn ex-partner mogelijk de oorzaak hiervan zijn en niet (alleen) de verslechterde huizenmarkt.

3.14 Tot slot overweegt de commissie dat niet is gebleken dat de bank tegenover de consument tekort is geschoten bij de verkoop van de woning in 2018 door de woning op kosten van de consument te laten taxeren.

In ieder geval heeft de bank de consument in haar brief van 12 juni 2018 een termijn verleend om de woning binnen veertien dagen in de verkoop te zetten. De bank heeft in haar brief medegedeeld dat zij de oude woning zal laten taxeren, indien de consument hier niet binnen de gestelde termijn aan voldoet. Niet is gebleken dat de consument de woning binnen veertien dagen na de brief van 12 juni 2018 de oude dan wel nieuwe woning in de verkoop heeft gezet. Evenmin is gebleken dat de consument de bank na ontvangst van deze brief geïnformeerd heeft dat hij al opdracht had gegeven voor de taxatie van de nieuwe woning. Om die reden moet de omstandigheid dat de bank een geveltaxatie heeft laten uitvoeren, waarvan de kosten in rekening zijn gebracht bij de consument, voor zijn rekening blijven.

Conclusie

3.15 Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht deels gegrond is, maar dat vordering van de consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht deels gegrond, maar 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.

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 74

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.

2. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.

Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden 2014

Artikel 2 - Zorgplicht bank en cliënt

Wij hebben een zorgplicht en niets in deze ABV kan dit veranderen. U heeft ook een zorgplicht en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij moeten bij onze dienstverlening zorgvuldig zijn. Hierbij moeten wij zo goed mogelijk rekening houden met uw belangen. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in onze bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. Een paar voorbeelden:
a) U neemt contact met ons op om de afname van een product te bespreken. Wij mogen dan niet proberen u welbewust een product aan te praten waarvan wij weten dat u dat niet nodig heeft.
b) U heeft een adviesrelatie met ons voor uw beleggingen. Als u dan een belegging wil doen die niet past binnen uw risicoprofiel dat u ons heeft opgegeven, moeten wij u daarop wijzen.

Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 – Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.

1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.

Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

Relevante onderdelen uit de offerte voor de overbruggingslening van 21 juni 2004

"Onderpand gegevens:

het recht van 2e hypotheek op:
[de oude woning]
voorbelast met een 1e hypotheek, pro resto groot E 63.500,00 ten behoeve van onze instelling.

het recht van 2e hypotheek op:
[de nieuwe woning]
voorbelast met een 1e hypotheek, pro resto groot E 215.000,00 ten behoeve van onze instelling.

Postbank Overbruggingslening

- *Hoofdsom* *E 33.000,00*
- *Inhoud depot* *E 32.835,00*
- *Rentepercentage* *5,3% per jaar*
- *Effectieve rente* *5,6 % per jaar*
- *Betalingsfrequentie* *halfjaarlijks achteraf*
- *(…)*
- *Passeertermijn* *uiterlijk 5 oktober 2004*
- *Aflossing bij verkoop van uw huidige woning, doch uiterlijk 12 maanden na het passeren van de hypotheekakte*

Bij het beoordelen van uw aanvraag voor een hypothecaire financiering en het uitbrengen van deze offerte, zijn wij uitgegaan van de door u verstrekte gegevens waaronder, voor zover van toepassing, de verwachte opbrengst van uw oude woning en de resterende schuld daarop, waarvan de rente fiscaal aftrekbaar is in box 1.

Indien de uiteindelijke opbrengst van de betreffende woning en/of bedoelde resterende schuld afwijkt (afwijken) van de verstrekte gegevens kan dit, als gevolg van de met ingang van 1 januari 2004 van kracht zijnde Bijleenregeling, ingrijpende gevolgen hebben voor de financiering(slasten) van uw nieuwe woning. Postbank aanvaardt voor bedoelde gevolgen geen enkele aansprakelijkheid.

(…)

Clausuleblad behorende bij de offerte d.d. 21 juni 2004

De leensom ad E 33.000,00 zal ineens (behoudens de mogelijkheid tot verlenging) worden terugbetaald na 24 maanden. Tot het einde van de rente(vaste) periode is rente ad E 874,50 per half jaar verschuldigd (betaling achteraf)."

Relevante onderdelen uit de overeenkomst van geldlening met positieve/negatieve hypotheekverklaring getekend op 11 november 2004

"*Ondergetekende(n),*
1 a. [naam ex-partner]
b. [naam consument]
Hierna zowel tezamen als afzonderlijk ook te noemen 'de schuldenaar'

Komen als volgt overeen:
De ondergetekenden verklaren dat de schuldenaar met de bank een overeenkomst van geldlening is aangegaan, terzake waarvan de schuldenaar verklaart aan de bank, wegens op heden van deze ter leen genomen en ontvangen gelden schuld te zijn de som van ***E 33.000,00 (drieëndertig duizend euro)*** *hierna te noemen 'de hoofdsom', onder de volgende bepalingen:*

1. Zo de schuldenaar uit meerdere personen bestaat, zijn allen hoofdelijk gebonden.

(…)

3. De lening met de lopende rente moet worden afgelost op ***1 juli 2005*** *of zoveel eerder als het hierna te noemen registergoed zal zijn verkocht en de levering in economische en juridische zin daarvan heeft plaatsgevonden. (…)*

Relevant onderdeel uit de brief van de bank aan de consument en zijn ex-partner van 5 maart 2010

"*Hierbij delen wij u mee dat de aan u verstrekte overbruggingslening, groot € 33.000,00, conform de positieve/negatieve hypotheekverklaring op 1 december 2006 afgelost had moeten zijn.*

Aangezien volgens onze administratie [de oude woning] *nog niet is verkocht, verzoeken wij u ons schriftelijk te informeren omtrent de gang van zaken betreffende de verkoop van bovengenoemd pand.*

Tevens zouden wij in het bezit willen komen van publicaties met recente datum waaruit blijkt dat er regelmatig geadverteerd wordt met reeds eerdergenoemd pand."