Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2026-0237

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	9 maart 2026
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De bank heeft de woning van de consument verkocht na het inroepen van het retentierecht door een derde schuldeiser en na het ontstaan van betaalachterstanden bij de bank. De consument beklaagt zich over de gerealiseerde verkoopprijs, omdat deze volgens hem veel hoger had kunnen zijn. De commissie oordeelt dat geen sprake is van een tekortkoming van de bank. De vordering van de consument wordt daarom 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 van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) 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 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 31 december 2021 is de consument met zijn toenmalige echtgenote een hypothecaire geldlening aangegaan bij de bank voor de aankoop van bouwgrond en een daarop nog te bouwen woning.

2.2 Op de in aanbouw zijnde woning van de consument werd door de aannemer op 5 juni 2023 een retentierecht ingeroepen wegens niet nakomen van betalingsverplichtingen door de consument. Hierdoor had de consument niet langer toegang tot de woning en het perceel, waardoor deze niet langer beschikbaar waren voor feitelijk gebruik.

2.3 Daarnaast is een betalingsachterstand ontstaan ten aanzien van de verplichtingen jegens de bank. Vanwege het ingeroepen retentierecht en de betalingsachterstanden heeft de bank haar recht op executoriale verkoop ingeroepen.

2.4 Omdat bij onderhandse verkoop een hogere opbrengst werd verwacht, is tussen de bank en de consument afgesproken dat er een onderhandse verkoop zou plaatsvinden in plaats van een executieverkoop. Hiervoor heeft de consument op 31 mei 2024 een volmacht aan de bank afgegeven. Voor de verkoop is een taxatierapport uitgebracht op 23 januari 2024 waarbij de waarde werd geschat op € 450.000,-. Het perceel en de in aanbouw zijnde woning zijn op 28 januari 2025 verkocht voor € 475.000,- en op 14 maart 2025 geleverd.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een schadevergoeding van € 125.000,- van de bank.

2.6 De consument beklaagt zich over het handelen van de bank bij de gedwongen verkoop van zijn woning en stelt dat de bank in strijd met de op haar rustende zorgplicht heeft gehandeld. Ter onderbouwing voert de consument dat hij zich niet kan vinden in de gerealiseerde verkoopprijs omdat deze volgens hem veel hoger had kunnen zijn. Zo voert de consument aan dat de bank niet met hem heeft gecommuniceerd gedurende het verkoop-proces, waardoor er zaken ten onrechte buiten beschouwing zijn gelaten bij het bepalen van de verkoopprijs, dat een nog niet geplaatste keuken ten onrechte niet is meegenomen in de verkoopprijs alsmede een gehuurde waterput en een elektrakast waarvan hij de eigenaar was. Ook vindt hij dat het taxatierapport een te lage waarde gaf en dat voor het afbouwen van de woning een veel lager bedrag nodig was dan in het taxatierapport staat opgenomen.

Het verweer

2.7 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

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de bank is tekortgeschoten bij de verkoop van de woning van de consument.

3.2 De commissie stelt voorop dat van de bank verwacht mag worden dat zij zich inspant om bij de verkoop van de woning een zo hoog mogelijke verkoopopbrengst voor de consument te behalen. Volgens de bank heeft zij daaraan voldaan: in dat kader wijst de bank erop dat de woning uiteindelijk is verkocht voor een bedrag van € 475.000,-, dus boven de getaxeerde marktwaarde van € 450.000,-. Volgens de consument is de bank echter tekortgeschoten, omdat 1) de bank is uitgegaan van een te lage taxatiewaarde, en 2) de woning voor een betere prijs verkocht had kunnen worden als de bank hem had betrokken in het verkoop-traject.

3.3 Wat betreft de taxatiewaarde merkt de commissie allereerst op dat de onderhavige klachtprocedure is gericht tegen *de bank* en niet tegen *de taxateur*. In deze zaak gaat het dan ook niet om de vraag of de marktwaarde van de woning te laag is vastgesteld door de taxateur; in deze zaak gaat het (enkel) om de vraag of de bank is tekortgeschoten door uit te gaan van de door de taxateur vastgestelde marktwaarde van de woning. De commissie overweegt dat de bank op dit punt niets te verwijten valt. Het taxatierapport is immers opgesteld door een onafhankelijke en erkende taxateur en bij het afgeven van de volmacht aan de bank voor de verkoop van de woning is niet gebleken dat de consument klachten had over het taxatierapport of over de taxateur. Er was voor de bank dan ook geen reden om te twijfelen aan de juistheid van het taxatierapport. De bank mocht daarom van de taxatiewaarde uitgaan.

3.4 Wat betreft het verkooptraject overweegt de commissie dat de consument de bank een volmacht heeft gegeven om de woning te verkopen. In de volmacht is opgenomen dat het afgeven van de volmacht onder meer als gevolg heeft dat de volmachtgever (oftewel de consument) niet meer bij verkoop en levering van het registergoed (oftewel het perceel en de woning) betrokken zal zijn. De bank is dan ook niet tekortgeschoten door de consument niet verder te betrekken in het verkooptraject.

3.5 Tot slot merkt de commissie op dat de consument zich beklaagt over een verloren gegane waterput en elektrakast. Volgens de consument bevonden zich op het perceel een door hem gehuurde waterput en een door hem aangeschafte elektrakast. De bank heeft evenwel aangegeven dat er tijdens de taxatie, schouwing en verkoop geen waterput en elektrakast zijn aangetroffen. Het is de commissie niet duidelijk geworden wat er precies met de waterput en elektrakast is gebeurd. Het is daardoor ook niet komen vast te staan dat de bank op dit punt iets te verwijten valt.

3.6 Dit alles leidt tot de slotsom dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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