Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-683
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 mei 2019
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 12 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft aan Consumenten een overbruggingskrediet verstrekt met een initiële looptijd van één jaar, tot 1 augustus 2011. De looptijd van het overbruggingskrediet is meermaals verlengd teneinde Consumenten in de gelegenheid te stellen de oude woning te verkopen en met de opbrengst het overbruggingskrediet af te lossen. De Bank heeft het overbruggingskrediet opgeëist per 1 juni 2018 en na verkoop van de woning resteerde een restschuld. Consumenten hebben gesteld dat de Bank verantwoordelijk is voor de restschuld en deze dient kwijt te schelden, omdat de Bank ten onrechte het overbruggingskrediet heeft opgeëist. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist. De Commissie oordeelt dat de Bank gerechtigd was het overbruggingskrediet op te eisen en niet kan worden verplicht de restschuld kwijt te schelden. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende coulance betracht door de initiële looptijd te verlengen met bijna zeven jaar. Niet is gebleken dat de verkoopprijs hoger had kunnen zijn, noch dat de Bank onvoldoende medewerking heeft verleend aan het vinden van een oplossing. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consumenten ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consumenten hadden een hypothecaire geldlening bij een andere geldverstrekker dan de Bank ten behoeve van een woning (de oude woning).

2.2 In 2010 hebben Consumenten een adviseur verzocht hen bij te staan bij de financiering van een perceel grond en een daarop nieuw te bouwen woning (de nieuwe woning).

2.3 De Bank heeft hiertoe op 2 juni 2010 een hypotheekofferte uitgebracht. Op 21 juni 2010 hebben Consumenten de hypotheekofferte ondertekend en de hypotheekakte is op 27 juli 2010 bij de notaris gepasseerd.

2.4 De oude woning was echter nog niet verkocht en daarom heeft de Bank Consumenten op 27 juli 2010 een overbruggingskrediet van € 113.000,00 met een looptijd van één jaar verstrekt. De Bank heeft het recht van eerste hypotheek op de nieuwe woning en het recht van tweede hypotheek op de oude woning verkregen. In de overeenkomst is, voor zover relevant, vermeld:

> *"Duur der lening:*
> *De schuldenaar is verplicht op uiterlijk de eerste augustus 2011 het aan de bank verschuldigde volledig terug te betalen."*

2.5 Het overbruggingskrediet is meermaals verlengd om Consumenten in de gelegenheid te stellen de oude woning te verkopen.

2.6 Consumenten zijn op enig moment beiden hun baan kwijtgeraakt, waardoor sporadisch achterstanden ontstonden in de betalingen van de lasten van zowel de hypothecaire geldlening als het overbruggingskrediet. Consumenten hebben de achterstanden altijd ingelopen.

2.7 Op 2 maart 2017 heeft de Bank Consumenten bericht dat zij niet langer bereid was het overbruggingskrediet te verlengen na het aflopen van de looptijd op 1 augustus 2017. In de brief is onder meer opgenomen:

> *"Op het ingevulde antwoordformulier heeft u aangegeven dat u het overbruggingskrediet niet voor het einde looptijd kunt aflossen omdat de woning nog niet verkocht is.*
> *Graag zouden wij met u in contact komen om samen met u naar passende oplossingen te kijken.*
> *Afgelopen maand hebben wij meermaals geprobeerd contact met u te krijgen via telefoon en email. Helaas is dit op heden niet gelukt.*
> *Als wij voor het einde van het overbruggingskrediet nog geen contact met u hebben, kunnen wij helaas niet samen met een naar passende oplossingen kijken.*

Het krediet zal dan volledig ingelost dienen te worden."

2.8 De Bank heeft de looptijd van het overbruggingskrediet voor de laatste keer verlengd tot 1 juni 2018, zodat Consumenten de oude woning konden verkopen en uit de opbrengst het overbruggingskrediet konden voldoen.

2.9 Na verkoop van de oude woning resteerde een restschuld van € 27.371,99.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen kwijtschelding van de restschuld van € 27.371,99.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten stellen dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden en voeren hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consumenten raakten hun baan kwijt en hebben de Bank reeds in 2015 verzocht om kosteloze oversluiting naar een andere geldverstrekker, zodat zij konden profiteren van lagere rente. In plaats daarvan heeft de Bank het dossier overgedragen aan de afdeling Intensief Beheer en heeft de Bank niet meer inhoudelijk gereageerd op berichten van Consumenten;
- de Bank had meer kunnen en moeten doen om een restschuld te voorkomen en had moeten zoeken naar een oplossing voor Consumenten. Consumenten hebben meermaals om hulp en uitleg gevraagd, maar de Bank heeft niet aan deze verzoeken voldaan;
- de Bank is verantwoordelijk voor de restschuld, omdat de oude woning voor een te laag bedrag is verkocht. Consumenten hadden overigens geen betalingsachterstanden. Het saldo op de betaalrekening was weleens te laag, maar Consumenten betaalden altijd zo spoedig mogelijk en er waren niet voortdurend achterstanden. De Bank heeft dus ten onrechte getracht het overbruggingskrediet te innen. Het verlengen van de looptijd van het overbruggingskrediet was er juist op gericht om de oude woning onder betere marktomstandigheden te verkopen en een restschuld te vermijden dan wel beperken;
- de Bank heeft ten onrechte de geldverstrekker van de oude woning benaderd om de verhuur van de oude woning te beëindigen. Hierdoor zijn Consumenten inkomsten misgelopen;
- Consumenten hebben zich ingespannen de restschuld te beperken door niet het eerste bod op de oude woning te accepteren;
- door de gebrekkige communicatie van de Bank is het Consumenten niet duidelijk wat zal gebeuren met de restschuld.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank de restschuld van Consumenten dient kwijt te schelden. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

Overbruggingskrediet

4.2 De Commissie stelt vast dat ten aanzien van het overbruggingskrediet een overeenkomst in de zin van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek tot stand is gekomen. Uit hoofde van de overeenkomst zijn partijen in beginsel gehouden de daaruit voor hen voortvloeiende verplichtingen na te komen, tenzij zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar wordt geacht.

4.3 In de overeenkomst is opgenomen dat het overbruggingskrediet een looptijd van één jaar heeft. De Bank was derhalve gerechtigd de gehele vordering op 1 augustus 2011 op te eisen. Het verlengen van de looptijd is een bevoegdheid die de Bank toekomt en geen verplichting. Consumenten daarentegen zijn wel verplicht de gehele hoofdsom aan de Bank te voldoen, indien de Bank dit eist.

4.4 De Commissie stelt vast dat de looptijd van het overbruggingskrediet met wederzijds goedvinden meermaals is verlengd tot - uiteindelijk - 1 juni 2018. De omstandigheden in acht nemende, namelijk de verlenging van bijna zeven jaar en het (al dan niet structureel) ontstaan van betalingsachterstanden, komt het de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar voor dat de Bank Consumenten heeft verzocht de hoofdsom te voldoen. Dat hierbij een restschuld is ontstaan, is naar het oordeel van de Commissie niet toe te schrijven aan de handelwijze van de Bank. De Commissie licht dit in het navolgende toe.

Restschuld en handelwijze van de Bank

4.5 De restschuld behoort tot de hypothecaire geldlening en dient in beginsel door Consumenten geheel aan de Bank te worden terugbetaald. De Bank heeft ten aanzien van een restschuld een zekere mate van beleidsvrijheid en *kan*, indien zij hiertoe aanleiding ziet, (een gedeelte van) de restschuld kwijtschelden. De Bank kan hiertoe echter niet worden verplicht.

4.6 Consumenten hebben gesteld dat de Bank zich onvoldoende heeft ingespannen om de restschuld te beperken. Consumenten hebben hiertoe aangevoerd dat de verkoop van de oude woning beter uitgesteld had kunnen worden en dat zij diverse oplossingen hebben aangedragen, waaraan de Bank weigerde medewerking te verlenen. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist en heeft notities en brieven overgelegd waaruit blijkt dat zij contact heeft gezocht met Consumenten, teneinde een passende oplossing te zoeken.

4.7 De Commissie oordeelt op basis van de door partijen ingebrachte stukken dat niet is komen vast te staan dat de verkoopprijs van de oude woning hoger had kunnen zijn indien de verkoop uitgesteld zou zijn. Daarbij komt dat de Bank Consumenten al bijna zeven jaar extra de tijd heeft gegeven om het overbruggingskrediet af te lossen door de looptijd ervan te verlengen. De Bank heeft de mogelijkheid tot onderbrengen van de restschuld bij de hypothecaire geldlening onderzocht en heeft geconcludeerd dat dit niet mogelijk was. Het standpunt van Consumenten dat de Bank onvoldoende medewerking heeft verleend aan een oplossing, volgt de Commissie dan ook niet. De Bank kan bovendien niet worden verplicht een voorstel, gedaan door Consumenten dan wel de [naam stichting], zondermeer te accepteren. Uit de brief van de Bank van 20 mei 2019 blijkt echter dat de Bank het voorstel op basis van de ingevulde inkomsten- en lastenformulieren wel serieus heeft beoordeeld.

4.8 Consumenten hebben voorts gesteld dat de Bank geen duidelijkheid gaf over een regeling met betrekking tot de restschuld. Ten aanzien hiervan stelt de Commissie vast dat de Bank de vragen van Consumenten hieromtrent heeft beantwoord door hen per brief van 13 december 2018 te informeren dat het restschulddossier is overgedragen aan een incassobureau. In deze brief zijn de contactgegevens van de behandelaar opgenomen. Het had dan ook op de weg van Consumenten gelegen contact te zoeken met deze behandelaar.

Conclusie

4.9 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klachten van Consumenten ongegrond zijn. De Commissie wijst daarom hun vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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.