Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0735

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	26 augustus 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De bank heeft de consumenten in april 2022 een financiering verstrekt voor de aankoop van een nieuwe woning. Daarbij is een overbrugginshypotheek met een looptijd van 2 jaar afgesloten in afwachting van de verkoop van de oude woning. De consumenten verwijten de bank dusdanige druk op hen te hebben uitgeoefend dat zij zich genoodzaakt voelden de oude woning zo snel als mogelijk te verkopen. Dit is gebeurd tegen een ongunstige prijs. De consumenten stellen dat als ze meer tijd hadden gehad ze een hogere opbrengst hadden gerealiseerd en zij willen de gemiste opbrengst verhalen op de bank. De bank heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consumenten. De commissie heeft geoordeeld dat de klacht niet tot toewijzing van de vordering kan leiden en de vordering is 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. D.S. Volleberg, advocaat te Leiden.

1.3 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.

1.4 De consumenten 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 In april 2022 heeft de bank de consumenten een hypothecaire financiering verstrekt voor de aankoop van een nieuw te bouwen woning.

Hier maakte een overbruggingsfinanciering onderdeel van uit. Deze is verstrekt in afwachting van de verkoop van de oude woning van de consumenten welke zij vlak na het verstrekken van de overbruggingsfinanciering te koop hebben gezet. De overbruggings-financiering had een looptijd van 2 jaar.

2.2 Vanaf februari 2023 hebben partijen meermaals contact gehad over de verkoop van de oude woning.

2.3 In augustus 2023 is de oude woning verkocht onder de taxatiewaarde.

2.4 De consumenten hebben zich nadien bij de bank beklaagd over haar werkwijze en bejegening en haar verweten hen dusdanig onder druk te hebben gezet dat zij de oude woning snel hebben verkocht, tegen een te lage prijs.

2.5 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consumenten een klacht hebben ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering van de consumenten

2.6 De consumenten hebben, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.7 In 2022 hebben de consumenten een overbruggingsfinanciering met een looptijd van 2 jaar afgesloten bij de bank ten behoeve van de aankoop van een nieuwe woning. Vlak daarna hebben zij de oude woning te koop gezet. De huizenmarkt was echter niet gunstig zodat de woning niet snel verkocht werd. De consumenten hebben tot twee keer toe de vraagprijs verlaagd. De eerste keer in overleg met de makelaar en nog steeds boven de taxatiewaarde, maar de tweede keer tot onder de taxatiewaarde. Dit omdat de bank veel druk op hen uitoefende door al na 10 maanden maandelijks te gaan bellen met vragen over de voortgang van de verkoop, terwijl de bank had aangegeven dat ze pas na een jaar contact hierover zou opnemen.

2.8 Tijdens deze gesprekken werden door de medewerkers van de bank meerdere keren signalen afgegeven over de ernstige gevolgen die de stijging van de hypotheekrente met zich mee zou brengen als de oude woning na einddatum van de overbruggingsfinanciering nog niet verkocht zou zijn. Ook werden consumenten vele vragen gesteld en opmerkingen gemaakt zoals:
- wat heeft u afgelopen periode gedaan om uw huis toch tijdig te kunnen verkopen;
- is de vraagprijs realistisch;
- is er nog ruimte om de vraagprijs te verlagen;
- doet u mee met de nationale openhuisdagen van NVM;
- misschien moet u uw huis opknappen zodat verkopen succesvoller kan zijn;
- wist u dat als na het verstrijken van contractperiode sprake is van achterstallige betalingen de bank het huis zelf kan verkopen;

- houdt u uw huidige rentestijging in de gaten want hierdoor kunnen uw lasten zodanig oplopen dat u waarschijnlijk de lasten niet meer kunt betalen;
- heeft u hiernaast andere extra uitgaven.

2.9 Door de signalen en bevragingen van de bank hebben de consumenten grote psychische druk ervaren en werden zij bang beide woningen te verliezen, terwijl ze tot de einddatum van de overbruggingsfinanciering de lasten makkelijk konden dragen. Daarom hebben zij, tegen hun zin in, de oude woning verkocht voor een lager bedrag dan de taxatiewaarde. De woning was namelijk getaxeerd op € 430.000,- en deze is verkocht voor € 400.000,-.

2.10 De consumenten menen dat de bank hen de mogelijkheid heeft ontnomen om de woning voor een goede prijs te verkopen en vorderen hiervoor een schadevergoeding van de bank van € 30.000,-, dan wel een gedeelte daarvan.

Het verweer van de bank

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Zij heeft hiertoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.

2.12 Bij de verstrekking van de overbruggingshypotheek in april 2023 sprak de bank met de consumenten af dat zij een jaar later contact zou opnemen om de voortgang van de verkoop van de oude woning te bespreken. Dit gesprek is door de bank geïnitieerd op 27 februari 2024. De stellingen van de consumenten zijn verder feitelijk onjuist. De bank heeft niet maandelijks gebeld, laat staan dat er druk is uitgeoefend. De consumenten hadden al meerdere prijsverlagingen doorgevoerd, op eigen initiatief, voordat zij contact hadden met de bank hierover. Voor deze gedragingen van de consumenten kan de bank niet aansprakelijk worden gehouden.

2.13 De bank heeft op basis van haar administratie een overzicht gemaakt van de contact-momenten:

Datum gesprek	**Onderwerp**	**Initiatief**
3 februari 2023	Verhuur op basis van Leegstandwet	klant
27 februari 2023	Zorgplichtgesprek overbruggingshypotheek	bank
13 april 2023	Leegstandwet en vergunning	klant
April 2023 e.v.	Restschuldfinanciering	klant
25 mei 2023	Gesprek inzake te koop zetten beide woningen	klant
29 juni 2023	Gesprek daadwerkelijke verkoop woning	klant

2.14 De bank betreurt dat de consumenten ontevreden zijn, dat neemt echter niet weg dat er geen grond is om de bank daarvoor aansprakelijk te houden. De bank heeft juist in het klantbelang gehandeld door te bekijken hoe, bijvoorbeeld via verhuur onder de leegstandswet, de dubbele lasten van de consumenten verlicht zouden kunnen worden. Op 29 juni 2023 hebben de consumenten de bank medegedeeld dat de oude woning is verkocht tegen een lagere verkoopprijs waardoor een restschuld is ontstaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden de consumenten een schadevergoeding te betalen voor de gemiste opbrengst bij de verkoop van hun woning. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zij motiveert dat als volgt.

De motivering van het oordeel

3.2 Wat de consumenten, samengevat, aan hun klacht ten grondslag hebben gelegd is dat medewerkers van de bank zich binnen een jaar na het afsluiten van de overbruggings-financiering, welke een looptijd had van 2 jaar, richting de consumenten op een dwingende en angst toebrengende manier hebben uitgelaten over de gevolgen van het niet tijdig aflossen van de overbruggingsfinanciering. De consumenten hebben grote psychische druk gevoeld om de oude woning te verkopen en hebben dat daardoor gedaan tegen een te lage prijs. De druk van de bank heeft aldus geleid tot het maken van een verkeerde beslissing over de verkoop van de woning waardoor de consumenten stellen schade te hebben geleden welke zij op de bank wensen te verhalen.

3.3 De commissie overweegt als volgt. Op basis van de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – zijn stellingen dient te bewijzen. Nu de commissie geen partij was bij de gesprekken die hebben plaatsgevonden tussen de bank en de consumenten, dient zij haar oordeel te baseren op hetgeen volgt uit de door partijen ingebrachte stukken.

3.4 Partijen hebben afschriften van de relevante onderlinge correspondentie en notities van (telefoon)gesprekken ingebracht in de procedure. De commissie heeft de ingebrachte stukken beoordeeld en daaruit volgt niet dat de bank de consumenten op ongeoorloofde wijze onder druk heeft gezet. Het initiatief voor het contact kwam grotendeels bij de consumenten vandaan en heeft geleid tot het doornemen van verschillende scenario's en waarschuwingen vanuit de bank. De bank heeft de financiering niet opgeëist noch is gebleken dat de bank op ongeoorloofde wijze heeft aangezet tot het verlagen van de verkoopprijs van de oude woning. De commissie is om die reden van oordeel dat er onvoldoende feiten zijn komen vast te staan die tot de conclusie dienen te leiden dat de bank de consumenten op ongeoorloofde wijze onder druk heeft gezet.

3.5 De commissie merkt wel op dat de bank, anders dan zij de consumenten heeft toegezegd, ruim voor het verstrijken van één jaar vanaf de startdatum van de overbruggingsfinanciering contact heeft opgenomen om de voortgang van de verkoop van de oude woning te bespreken.

Uit de stukken volgt ook dat de medewerkers van de bank de consumenten nadrukkelijk hebben gewezen op de risico's bij het eindigen van de looptijd van de overbruggings-financiering zonder dat de oude woning is verkocht, gelet op de stijgende hypotheekrente. Het voorgaande kan echter niet tot het oordeel leiden dat de bank de consumenten op een ongeoorloofde wijze onder druk heeft gezet. Het was de keuze van de consumenten (al dan niet na overleg met hun makelaar) om de woning onder de taxatiewaarde te verkopen, zodat eventueel nadeel dat de consumenten hierdoor hebben geleden voor eigen rekening dient te blijven. De commissie concludeert daarom tot afwijzing van de vordering.

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