Uitspraak Commissie van Beroep 2020-012 d.d. 6 april 2020
(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, mr. G.C.C. Lewin, F.R. Valkenburg AAG RBA en mr. J.B.M.M. Wuisman, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Consumenten verhuren hun verhypothekeerde woning zonder toestemming van de bank. Uiteindelijk leidt dit ertoe dat de bank de woning in het openbaar verkoopt. Consumenten vorderen uiteindelijk dat hun restschuld wordt kwijtgescholden. Commissie van Beroep:
1. Het begrip consument. Aangenomen moet worden dat de Consumenten hebben gehandeld voor doeleinden die buiten hun handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.
2. Beslissing van een rechter. De voorzieningenrechter heeft verlof aan de Bank verleend om het huurbeding in te roepen. Niet kan worden gezegd dat de klacht heeft geleid tot de beschikking van de voorzieningenrechter.
3. Persoonlijk gesprek. De Bank heeft niet klachtwaardig gehandeld door een persoonlijk gesprek uit de weg te gaan.
4. Timing van de openbare verkoop. De Consumenten menen dat een betere verkoopopbrengst verkregen had kunnen worden als met de verkoop was gewacht.
Het stond de Bank echter in beginsel vrij om hier een eigen afweging in te maken.

Klik hier voor de uitspraak bij de Geschillencommissie

1. De procedure in beroep

1.1 Bij op 24 november 2019 gedateerd en op 27 november 2019 ontvangen beroepschrift, met bijlagen, hebben de Consumenten beroep tegen een uitspraak van 18 oktober 2019 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2019-811) van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: de Geschillencommissie) ingesteld bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: de Commissie van Beroep).

1.2 De Bank heeft een op 13 januari 2020 gedateerd verweerschrift ingediend, tevens houdende incidenteel beroep, met bijlagen.

1.3 De Consumenten hebben geen verweerschrift in incidenteel beroep ingediend.

1.4 De mondelinge behandeling van het beroep en het incidenteel beroep heeft plaatsgehad op 9 maart 2020. Partijen zijn aldaar verschenen en hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. Beide partijen hebben een pleitnota overgelegd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 18 oktober 2019.

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.11. De feiten zijn niet betwist en worden aangevuld met andere feiten die tussen partijen vaststaan. Het gaat om het volgende.

3.2 In 2001 hebben de Consumenten een appartement aan de [adres 1] te [gemeente] (verder: het appartement) in eigendom verkregen en zich op dat adres doen inschrijven bij de gemeente. Zij hebben een hypothecaire geldlening afgesloten met het appartement als onderpand.

3.3 In 2004 hebben de Consumenten de hypothecaire geldlening geherfinancierd bij de Bank. Op deze geldlening zijn algemene voorwaarden van toepassing. Hierin is onder meer bepaald:

Art. 11 Verhuur van het onderpand
1. Zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de bank mag het onderpand noch geheel, noch gedeeltelijk worden verhuurd.
(...)
Artikel 20 Opeisbaarheid
De bank zal van het hierna omschreven recht het verschuldigde op te eisen alleen dan gebruik maken indien haar belangen dit naar haar oordeel wenselijk maken. Bij opeising zal zij kunnen vorderen dat het verschuldigde terstond wordt betaald. (...)
Het verschuldigde is onmiddellijk opeisbaar:
1. Algemeen: (...)
b. indien op andere wijze niet wordt voldaan aan, of in strijd wordt gehandeld met enige verplichting ingevolge enige overeenkomst met de bank.

3.4 Op 17 augustus 2010 hebben de Consumenten het appartement verhuurd.
Met ingang van 20 september 2010 hebben zij zich bij de gemeente [gemeente] uitgeschreven op het adres [adres 1] en ingeschreven op het adres [adres 2].

3.5 In 2015 is de Bank een heronderzoek gestart naar de totstandkoming van de hypothecaire geldlening. Hierbij is gebleken dat de Consumenten het appartement hadden verhuurd, en daarnaast dat zij sinds 2004 nog twee andere onroerende zaken in [gemeente] in eigendom hadden, namelijk op de adressen [adres 3] en [adres 4]. Op eerstgenoemde onroerende zaak rustte een hypotheek ten gunste van Fortis en op laatstgenoemde een hypotheek ten gunste van Aegon.

3.6 Bij brief van 11 mei 2015 heeft de Bank onder meer het volgende aan de Consumenten bericht:

Uit ons onderzoek is […] gebleken dat u het onderpand […] niet voor eigen gebruik bewoont, maar dat u het pand bewust voor verhuur heeft aangekocht, terwijl ten behoeve van de financiering door u naar de Bank toe is verklaard dat het pand was aangekocht voor eigen bewoning. Indien wij op voorhand door u hierover zouden zijn geïnformeerd, zou er geen

hypotheek door ons aan u zijn verstrekt. Wij vinden het daarom niet correct dat u deze informatie voor ons heeft verzwegen.

Daarbij willen wij u erop wijzen dat er altijd toestemming nodig is van een hypotheekfinancier voor het verhuren van een onderpand dat bezwaard is met een hypotheek. Wij hebben u nooit toestemming gegeven om het door ons gefinancierde onderpand […] aan derde te verhuren.

In deze brief heeft de Bank te kennen gegeven dat indien de Consumenten niet uiterlijk op 20 mei 2015 contact opnemen, de Bank genoodzaakt is de lening onmiddellijk op te eisen, mogelijk gevolgd met een gedwongen verkoop van het appartement en registratie van de persoonsgegevens van de Consumenten in de daarvoor bestemde registers.

3.7 De Consumenten hebben contact opgenomen met de Bank. Bij brief van 8 juni 2015 heeft de Bank de Consumenten de gelegenheid geboden het appartement onderhands te verkopen of de hypothecaire geldlening over te sluiten naar een andere financier.
Bij e-mailbericht van 12 juni 2015 hebben de Consumenten de Bank verzocht het appartement te mogen blijven verhuren tot aan het moment van verkoop.
Bij brief van 22 juni 2015 heeft de Bank dat verzoek afgewezen.

Naar aanleiding van uw brief van 22 juni jl. heb ik donderdag 25 juni jl. telefonisch contact met u opgenomen. Ik heb onze situatie aan u toegelicht. Op basis van deze toelichting spraken wij het volgende af:

1. Ons appartement ([redacted]) zullen wij weer te koop aanbieden.
2. Wij zullen u op de hoogte houden van de ontwikkelingen ten aanzien van de verkoop.
3. De deadline van 1 januari 2016 komt te vervallen.
4. U staat verhuur aan derden van ons appartement zolang toe.

De akkoordverklaring hebben wij zoals afgesproken voor de vorm ondertekend en zenden wij u hierbij (zie bijlage) aan u retour.

3.8 Bij e-mailbericht van 31 maart 2016 aan de Consumenten heeft de Bank bericht:

Wij zijn inmiddels ruim 9 maanden verder en tot op heden moeten wij tot onze spijt constateren dat wij helaas niets van u hebben vernomen voor wat betreft de verkoop van het onderpand. Ook hebben wij niets gezien op internet.

Om inzicht te krijgen in deze zaak willen wij u verzoeken antwoord te geven op de volgende vragen:

- Via welke makelaar heeft u het pand te koop aangeboden?
- Waarom staat er hierover niets op internet?
- Zijn er al bezichtigingen geweest? Zo ja, hoeveel?
- Is het pand momenteel nog verhuurd?

Zoals wij in onze brieven van 8 juni en 22 juni 2015 hebben vermeld, kunnen wij overgaan tot onmiddellijke opeising van de hypothecaire geldlening, gevolgd door een mogelijke gedwongen verkoop van het onderpand. Uiteraard willen wij dat voorkomen.

In reactie op het e-mailbericht van 31 maart 2016 hebben de Consumenten bij e-mailbericht van 4 april 2016 laten weten dat de verkoop van het appartement niet wilde vlotten.

3.9 Bij brief van 29 augustus 2016 heeft de Bank aan de Consumenten laten weten dat zij uitstel verleent tot 1 januari 2017 en aangezegd dat, indien de geldlening op die datum niet zal zijn afgelost, de Bank zal overgaan tot onmiddellijke opeising van de geldlening, gevolgd door een mogelijk gedwongen verkoop van het appartement.

3.10 Bij e-mailbericht van 12 december 2016 aan de Bank hebben de Consumenten te kennen gegeven dat het er niet naar uitziet dat het appartement voor 1 januari 2017 verkocht zal zijn en dat zij geen andere bank gevonden hebben die bereid is de geldlening over te nemen. In dat e-mailbericht hebben zij bericht behoefte te hebben aan een persoonlijk gesprek en gevraagd of zij daarvoor binnenkort bij de Bank mogen langskomen.
De Bank heeft bij e-mailbericht van 16 januari 2017 aan de Consumenten laten weten dat de geldlening op 1 februari 2017 zal worden overgedragen aan Hypocasso B.V. te Amersfoort (hierna: Hypocasso) en dat Hypocasso contact met hen zal opnemen over de verdere gang van zaken.

3.11 Bij brief van 29 oktober 2017 hebben de Consumenten de huurovereenkomst met de huurder van het appartement opgezegd. Bij brief van 3 november 2017 heeft de huurder te kennen gegeven daarmee niet akkoord te gaan.

3.12 Bij brief van 19 december 2017 heeft Hypocasso namens de Bank de lening opgeëist en aangezegd dat indien het opgeëiste bedrag niet binnen zeven dagen zal zijn ontvangen, de Bank zal overgaan tot openbare verkoop van het appartement.

3.13 Op 6 juni 2018 is het appartement in het openbaar verkocht voor een bedrag van € 185.100,-.

3.14 Bij beschikking van 11 juni 2018 heeft de voorzieningenrechter in de rechtbank Zeeland-West-Brabant, zittingsplaats [gemeente], (verder: de voorzieningenrechter) verlof aan de Bank verleend om het huurbeding tegen de huurder in te roepen.

3.15 Op 8 augustus 2018 bedroeg de restschuld van de Consumenten volgens de opgave van Hypocasso € 93.040,68.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

Klacht

4.1 Bij de klacht van 12 april 2018 vorderden de Consumenten dat de openbare verkoop zou worden geannuleerd. Nadat de openbare verkoop in juni 2018 had plaatsgehad, vorderden zij, in de in beroep onbestreden weergave van de Geschillencommissie, dat een oplossing wordt geboden voor de restschuld van ruim € 93.000,-.

Uitspraak Geschillencommissie

4.2 De Geschillencommissie heeft, samengevat weergegeven, het volgende overwogen.
De Bank had het recht het appartement te verkopen (rov. 4.1). De Consumenten hebben de schade niet onderbouwd die zij stellen te hebben geleden door de datum waarop de

openbare verkoop plaatsvond (rov. 4.2). De termijn tussen de datum van de eerste aanzegging (in mei 2015) en de datum van uiteindelijke opeising is niet onredelijk (rov. 4.2). De Geschillencommissie vertrouwt erop dat, indien en zodra de Consumenten de benodigde stukken aanleveren, de Bank bereid is tot een coulante opstelling met betrekking tot de aflossing van de restschuld (rov. 4.4).

5. Beoordeling van het beroep

5.1 De Commissie van Beroep zal eerst het incidenteel beroep van de Bank behandelen. De Bank heeft als verweer aangevoerd dat de klacht om verschillende redenen niet in behandeling genomen had mogen worden.

5.2 Ten eerste heeft de Bank aangevoerd dat de Consumenten geen consumenten zijn in de zin van art. 1 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid).

5.3 Aangezien de klacht na 1 april 2017 is ingediend, is niet het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid) van toepassing, maar het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) bemiddeling en (bindend) advies 1 april 2017 (verder: Reglement). Art. 1 Reglement bepaalt dat de Geschillencommissie klachten van consumenten tegen financiële dienstverleners behandelt. Het begrip 'consument' wordt gedefinieerd in art. 60 Reglement. In dit geval moet beoordeeld worden of de Consumenten hebben gehandeld 'voor doeleinden die buiten [hun] handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen'.

5.4 In de brief van 11 mei 2015 heeft de Bank zich op het standpunt gesteld dat de Consumenten het appartement bewust voor de verhuur hebben aangekocht. Tijdens de mondelinge behandeling van het beroep heeft de Bank te kennen gegeven zich niet langer op dat standpunt te stellen. Het is ook niet aannemelijk geworden. Aannemelijk is dat de Consumenten het appartement hebben aangekocht voor eigen bewoning en dat zij ook ten tijde van de herfinanciering bij de Bank in 2004 het doel hadden het appartement te gebruiken voor eigen bewoning. Dit is geen doel dat binnen een handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit valt.
In 2010 hebben zij het appartement verhuurd. Aannemelijk is dat zij dit gedaan hebben, omdat zij het appartement niet tegen een voor hen acceptabele prijs op korte termijn verkocht konden krijgen en inkomsten uit verhuur nodig hadden teneinde toch de hypotheeklasten voor het appartement te kunnen blijven betalen. De Bank heeft niet weersproken dat de huurinkomsten van het appartement niet of nauwelijks genoeg waren om de hypotheeklasten van het appartement te bekostigen. De Commissie van Beroep is van oordeel dat de verhuur van het appartement dan ook niet heeft plaatsgevonden met een doel dat binnen een handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit van de Consumenten valt.

Dat wordt niet anders door de omstandigheid dat de Consumenten sinds 2004 nog twee andere onroerende zaken in [gemeente] in eigendom hadden. Die hadden zij met het oog op de verhuur. De Consumenten zijn respectievelijk [functie 1] en [functie 2] van beroep. De enkele omstandigheid dat zij sinds lange tijd die twee onroerende zaken in eigendom hebben met het oog op de verhuur, is onvoldoende om de verhuur van onroerende zaken in hun geval aan te merken als een handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit. Voor het overige is niets gesteld of gebleken op grond waarvan de Consumenten niet als consumenten in de zin van het Reglement zouden kunnen worden aangemerkt. De Commissie van Beroep merkt hen dus aan als consumenten. Het verweer faalt.

5.5 Ten tweede heeft de Bank aangevoerd dat de klacht reeds is beoordeeld door de voorzieningenrechter (zie rov. 3.14 hiervoor).

5.6 Art. 2.1 aanhef en sub b Reglement bepaalt onder meer dat de Geschillencommissie een klacht niet behandelt, voor zover de klacht tot een beslissing heeft geleid van een rechter. De beschikking van de voorzieningenrechter van 11 juni 2018 is gegeven op een verzoek van de Bank dat zich richtte tegen de huurder van het appartement, en is niet gegeven op verzoek van de Consumenten. Verlof van de voorzieningenrechter was vereist, omdat het beroep op het huurbeding tot gevolg zou hebben dat de huurder woonruimte zou moeten ontruimen. De wettelijke regeling hiervan (art. 3:264 lid 4-6 BW) strekt ter bescherming van de huurder van woonruimte en niet ter bescherming van de hypotheekgever (in dit geval de Consumenten). Daarom kan niet gezegd worden dat de klacht van de Consumenten heeft geleid tot de beschikking van de voorzieningenrechter. Hieraan doet niet af dat de Consumenten in de procedure bij de voorzieningenrechter verweer hebben gevoerd en dat de voorzieningenrechter hen als belanghebbenden heeft aangemerkt en hun verweer heeft behandeld.

5.7 Ten derde heeft de Bank aangevoerd dat de Consumenten geen financieel belang hebben bij de klacht en dat het belang dat de openbare verkoop geen doorgang zou vinden, niet meer bestaat sinds de openbare verkoop doorgang heeft gevonden. Een louter emotioneel belang is onvoldoende, aldus de Bank.

5.8 Niet is betwist dat de klacht inmiddels ertoe strekt dat een oplossing wordt geboden voor de restschuld van ruim € 93.000,-, en (in beroep) dat deze restschuld geheel wordt kwijtgescholden. Deze wijzigingen liggen in het verlengde van de bij de oorspronkelijke klacht ingediende vordering dat de openbare verkoop zou worden geannuleerd en zijn niet in strijd met de eisen van een goede procesorde. Ook bij de gewijzigde klacht hebben de Consumenten een financieel belang. Het verweer faalt.

5.9 De klacht kan dus in behandeling genomen worden.

5.10 De Consumenten hebben niet betwist dat zij het appartement hebben verhuurd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de Bank als bedoeld in artikel 11 van de

algemene voorwaarden en dat de lening daarom onmiddellijk opeisbaar is geworden op grond van artikel 20 van de algemene voorwaarden. Evenmin hebben zij betwist dat de Bank op grond van artikel 3:268 lid 1 BW bevoegd was over te gaan tot openbare verkoop van het appartement.

5.11 In beroep hebben de Consumenten onder a aangevoerd dat zij gehoord hadden willen worden in een persoonlijk gesprek met de Bank. De Consumenten hebben bij e-mailbericht van 12 december 2016 om een persoonlijk gesprek verzocht, maar de Bank heeft dit verzoek genegeerd. Ten tijde van het beroepschrift was een persoonlijk gesprek met de Bank nog steeds niet mogelijk, terwijl het om hoge bedragen gaat, aldus de Consumenten.

5.12 Na de brief van 11 mei 2015 heeft de Bank in juni 2015 twee brieven aan de zaak gewijd, in maart 2016 per e-mail gevraagd naar de stand van zaken en in augustus 2016 een nader uitstel verleend. Bij het e-mailbericht van 12 december 2016 waarbij de Consumenten om een persoonlijk gesprek verzochten, deelden zij ook mee dat het appartement niet was verkocht en dat geen andere financier was gevonden.
In reactie daarop heeft de Bank bij e-mailbericht van 16 januari 2017 laten weten dat de geldlening zal worden overgedragen aan Hypocasso en dat Hypocasso contact met de Consumenten zal opnemen over de verdere gang van zaken.
De Commissie van Beroep acht dat geen klachtwaardige reactie van de Bank. Het stond de Bank vrij om de zaak aan Hypocasso over te dragen zonder eerst een persoonlijk gesprek met de Consumenten te voeren. De Bank heeft het verzoek om een persoonlijk gesprek niet genegeerd, want het heeft gereageerd met de opmerking dat Hypocasso contact zou opnemen over de verdere gang van zaken.
Ook daarna stond het de Bank vrij afwijzend te reageren op verzoeken om een persoonlijk gesprek. Hoewel een persoonlijk gesprek zinvol kan zijn, onder meer om de-escalatie van een geschil te bevorderen en om misverstanden uit de weg te ruimen, heeft de Bank naar het oordeel van de Commissie van Beroep niet klachtwaardig gehandeld door een persoonlijk gesprek uit de weg te gaan. Daarbij is van belang dat de Consumenten niet hebben toegelicht waarom zij denken dat een persoonlijk gesprek in dit geval tot een andere uitkomst zou hebben geleid. Aan dit oordeel doet niet af dat er hoge bedragen in het geding zijn.

5.13 Onder b hebben de Consumenten aangevoerd dat zij wensen dat de Bank erkent dat de Consumenten met de aankoop van het appartement en het aangaan van de hypotheek geen fraude hebben gepleegd. Het is ook niet duidelijk hoe de Bank ertoe gekomen is onderzoek naar hen te doen, aldus de Consumenten.

5.14 In het midden kan blijven of de Bank in 2015 voldoende aanleiding had om een heronderzoek te starten naar de totstandkoming van de hypothecaire geldlening aan de Consumenten. Ook indien zij niet voldoende aanleiding daarvoor had, mag zij niettemin gevolgen verbinden aan haar bevindingen in 2015 dat de Consumenten het appartement

zonder toestemming van de Bank hebben verhuurd, en dat zij twee andere onroerende zaken in eigendom hebben die gefinancierd zijn bij andere financiers.
Zoals hiervoor in rov. 5.4 is overwogen, is niet aannemelijk geworden dat de Consumenten het appartement bewust voor de verhuur hebben aangekocht en heeft de Bank ook te kennen gegeven zich niet langer op dat standpunt te stellen. Ook voor het overige is niet aannemelijk geworden dat de Consumenten fraude hebben gepleegd met de aankoop van het appartement en het aangaan van de hypotheek.
Dat alles doet er echter niet aan af dat de Bank bevoegd was om over te gaan tot openbare verkoop van het appartement (zie hiervoor onder 5.10).
Verder brengt de enkele omstandigheid dat de Bank niet uitdrukkelijk heeft erkend dat de Consumenten geen fraude hebben gepleegd, niet mee dat de restschuld geheel of gedeeltelijk zou moeten worden kwijtgescholden.

5.15 De Consumenten hebben aangevoerd dat er in april 2010 contact met de Bank is geweest over tijdelijke verhuur. Die enkele stelling kan hen echter niet baten. De Consumenten hebben niet gesteld dat zij toestemming voor verhuur hebben verkregen of dat zij redelijkerwijs mochten menen dat zij die toestemming hadden verkregen of dat zij redelijkerwijs mochten menen dat zij die toestemming niet nodig hadden.

5.16 Onder c hebben de Consumenten verzocht dat de Commissie van Beroep de Bank beveelt de restschuld kwijt te schelden.

5.17 De Bank heeft niet klachtwaardig gehandeld door in juni 2018 tot openbare verkoop over te gaan. De Consumenten menen dat een betere verkoopopbrengst verkregen had kunnen worden als nog even met de verkoop was gewacht. Het stond de Bank echter in beginsel vrij om hier een eigen afweging in te maken. Hier komt nog bij dat de Consumenten wel in algemene zin hebben opgemerkt dat de huizenprijzen ten tijde van de veiling weer gingen stijgen, maar zij hebben niet nader aangegeven of en, zo ja, in welke mate dat ook gold voor het door hen verhuurde appartement.

5.18 De Consumenten hebben de suggestie gedaan dat het appartement onderhands zou worden verkocht in verhuurde staat, waarbij aan de Bank volmacht zou worden verleend en waarbij de Bank de bevoegdheid zou krijgen de huurpenningen rechtstreeks te innen. Het stond de Bank echter vrij geen medewerking te verlenen aan deze suggestie.

5.19 Van misbruik van recht door de Bank is geen sprake. In dit verband acht de Commissie van Beroep van belang dat de Bank onder meer heeft toegelicht dat zij als beleid heeft geen hypothecaire leningen te verstrekken ten behoeve van panden in verhuurde staat, dat voor dergelijke leningen ook geheel andere voorwaarden zouden gelden en dat haar administratie daarop niet is ingericht. Verder heeft de Bank erop gewezen dat een pand in verhuurde staat in beginsel een lagere verkoopopbrengst heeft, omdat het risico bestaat dat de huurder weigert het pand te ontruimen. Ook dat was voor haar een reden om over te gaan tot openbare verkoop op de wijze waarop deze is uitgevoerd.

5.20 De omstandigheid dat de Bank ervoor gekozen heeft de openbare verkoop in juni 2018 doorgang te laten vinden, brengt niet mee dat de restschuld geheel of gedeeltelijk zou

moeten worden kwijtgescholden. Hierbij is niet van belang hoe na de mondelinge behandeling bij de Geschillencommissie op 21 mei 2019 de contacten tussen partijen over een regeling van de restschuld zijn verlopen.

5.21 De afwijzende beslissing van de Geschillencommissie dient dus te worden gehandhaafd.

5.22 Aannemelijk is geworden dat de Consumenten het appartement hebben aangekocht voor eigen bewoning en dat zij het hebben verhuurd om de hypotheeklasten voor het appartement te kunnen blijven voldoen. Niet aannemelijk is geworden dat zij het appartement "bewust voor verhuur [hebben] aangekocht", zoals de Bank in 2015 heeft geschreven. Deze ongefundeerde beschuldiging brengt mee dat, zoals ook de Geschillencommissie aan het slot van zijn uitspraak tot uitdrukking heeft gebracht, de Consumenten in redelijkheid van de Bank mogen verwachten dat die zich thans coulant opstelt bij een regeling van de restschuld. Hieraan doet niet af dat de Consumenten in zoverre niet aan een oplossing hebben meegewerkt dat zij tot eind oktober 2017 niet zijn overgegaan tot opzegging van de huur en in de gehele periode 2015-2018 niet zijn overgegaan tot verkoop van het appartement, hoewel een dergelijke medewerking wel van hen verwacht had mogen worden.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft de beslissing van de Geschillencommissie.