Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0582
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 22 oktober 2021
Ingediend door	: de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument I, de consument II en samen de consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 11 juli 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. De consumenten achten de bank medeverantwoordelijk voor de ontstane restschuld na verkoop van hun woning in Nederland. De commissie is echter van oordeel dat de bank niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor de tegenvallende verkoopopbrengst van de woning of het feit dat deze, volgens de consumenten door de bankencrisis, 10 jaar lang te koop heeft gestaan zonder verkocht te worden. De consumenten zijn gehouden om de met de bank aangegane (financiële) verplichtingen na te komen. Bij de tot stand gekomen betalingsregelingen heeft de bank in het belang van de consumenten en niet onredelijk gehandeld. Het is niet komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden of anderszins onrechtmatig jegens de consumenten heeft gehandeld. Er is geen (juridische) grondslag voor vordering van de consumenten, zodat deze moet worden afgewezen.

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 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 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 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 De consumenten hebben in 1997 in Nederland een woning gekocht en daarvoor een hypothecaire geldlening van € 226.890,11 bij de bank afgesloten. In 2006 is de woning te koop gezet. De consumenten zijn enige tijd later verhuisd naar Spanje.

2.2 In verband met de verhuizing naar Spanje heeft de bank een overbruggingshypotheek van € 220.000,00 verstrekt. Daarnaast heeft de bank een aanvullend krediet met een limiet van € 40.000,00 verstrekt.

2.3 De consumenten hadden ook een woning in Spanje gekocht en daarvoor een hypothecaire geldlening van € 258.000,00 bij een Spaanse bank afgesloten. Deze woning hebben de consumenten te koop gezet voor een bedrag van € 380.000,00.

2.4 De woning in Nederland is uiteindelijk op 1 september 2017 verkocht voor € 415.500,00. Na aftrek van de hypothecaire geldlening, de verstrekte kredieten en kosten resteerde een restschuld bij de bank van € 82.444,33.

2.5 In afwachting van de verkoop van de woning in Spanje heeft de bank haar incasso-maatregelen met betrekking tot de restschuld in eerste instantie opgeschort.

2.6 Op 4 mei 2020 zijn de consumenten gebeld door de afdeling bijzonder beheer van de bank om een tijdelijke betalingsregeling af te spreken. De consumenten hebben vervolgens bij de bank geklaagd over de gang van zaken.

2.7 Om de restschuld te voldoen zijn de consumenten in eerste instantie € 250,00 per maand als aflossing gaan betalen. Na het invullen en opsturen van een inkomsten- en lastenformulier is een (gewijzigde) betalingsregeling tot stand gekomen. Het voorstel van de consumenten om de restschuld met een eenmalig bedrag af te kopen, is door de bank daarbij afgewezen. Bij brief van 12 augustus 2021 heeft de bank dat bevestigd. Daarin was ook de betalingsregeling, om gedurende 120 maanden € 300,00 per maand te betalen, opgenomen, onder de volgende voorwaarden :

"Wij hebben geconstateerd dat er sprake is van overwaarde op uw woning. Als u kiest voor deze regeling dan moet u de overwaarde aan ons betalen. Hoe u dit kunt doen staat verder uitgelegd in deze brief.

- *U houdt ons op de hoogte van wijzigingen in uw contactgegevens;*
- *Wij zijn bij het bepalen van uw betalingscapaciteit uitgegaan van het inkomstenen lastenformulier dat u heeft ingevuld.*

Heeft u deze gegevens niet juist of niet compleet ingevuld? Dan komt deze betalingsregeling te vervallen;
- *De bij ons bekende woning in [gemeente] Alicante blijft gedurende de looptijd van de betalingsregeling in de verkoop staan en bij verkoop gedurende deze looptijd dient de volledige overwaarde van deze woning te worden aangewend ten behoeve van de aflossing van de restschuld;*
- *Mocht u tijdens de looptijd van de regeling komen te overlijden, vervalt de regeling en wordt de dan nog openstaande vordering volledig opgegeven in de nalatenschap. (…)"*

2.8 De bank heeft de restschuld ook gemeld bij het Bureau Krediet Registratie (BKR).

2.9 Bij brief van (eveneens) 12 augustus 2021 heeft de bank gereageerd op de klachten van de consumenten over de handelswijze van bijzonder beheer.

2.10 De consumenten hebben op 14 augustus 2021 vervolgens bij de klachtenservice van de bank geklaagd naar aanleiding van de brief van 12 augustus 2021 van de bank. Omdat de consumenten daarop geen reactie ontvingen, hebben zij op 22 oktober 2021 hun klacht bij Kifid ingediend. Vervolgens heeft de bank bij brief van 14 januari 2022 alsnog de klachten van de consumenten gereageerd. De consumenten zijn het echter niet eens met de reactie van de bank en hebben daarom hun klacht bij Kifid gehandhaafd.

De klacht en vordering

2.11 De consumenten klagen erover dat de bank geen verantwoordelijkheid neemt voor ten minste een deel van de ontstane restschuld. Ook klagen de consumenten over de wijze waarop de bank met hun, die al meer dan 50 jaar klant en lid zijn van de bank, is omgegaan. De bank had de woning in Nederland als onderpand voor de verstrekte hypothecaire geldlening waarvoor de consumenten gedurende de 10 jaar dat deze te koop heeft gestaan, gewoon de hypotheekrente hebben doorbetaald. Door de banken-crisis kon volgens de consumenten de woning in eerste instantie niet worden verkocht en pas later tegen een veel lagere prijs. Daardoor was er onvoldoende opbrengst om al hun schulden aan de bank te voldoen. De consumenten zijn van mening dat de bank ook een deel van het verlies voor haar rekening zou moeten nemen door een deel van de restschuld te kwijten. De consumenten vinden het ook belachelijk dat de bank hun bij het BKR heeft gemeld. Zij zijn immers altijd hun verplichtingen jegens de bank nagekomen en zullen dat blijven doen, ook als de bank hen niet tegemoet wil komen.

Het verweer

2.12 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 gesteld voor de vraag of de bank gehouden is om een deel van de restschuld voor haar rekening te nemen. Naar het oordeel van de commissie bestaat daar in dit geval echter geen (juridische) grondslag voor. Dit wordt als volgt toegelicht.

Gebrek aan goede omgangsnormen?

3.2 De consumenten hebben de bank onder andere gebrek aan goede omgangsnormen verweten. Na meer dan 50 jaar klant en lid te zijn van de bank, hadden zij verwacht dat de bank hun (meer) tegemoet zou komen, mede omdat de bank volgens hun zelf ook onderdeel was van de bankencrises waardoor het jarenlang niet mogelijk was om hun Nederlandse woning (zonder veel verlies) te verkopen. In haar reactie van 13 april 2022 (dupliek in deze klachtprocedure) heeft de bank benadrukt dat zij haar klanten waardeert en ook prijsstelt op goede omgangsnormen. De bank stelt evenwel terecht dat goede omgangsnormen niet betekent dat een deel van de restschuld zonder meer kwijtgescholden zou moeten worden. Het is voorts niet aangetoond of voldoende aannemelijk gemaakt dat de bank aansprakelijk kan worden gehouden voor het feit dat hun woning in Nederland ruim 10 jaar te koop heeft gestaan en/of uiteindelijk voor een (tegenvallende, te) lage prijs is verkocht. De woning is niet door de bank gedwongen verkocht. Voor zover de consumenten, gelet op de zogeheten ontstane kredietcrisis in 2007/2008 goede redenen hadden om de verkoop van de woning uit te stellen of geen lage prijs te accepteren, is dat weliswaar niet geheel onbegrijpelijk maar wel hun eigen beslissing geweest. Voor de (negatieve) gevolgen daarvan kan de bank niet aansprakelijk worden gehouden. De gevolgen en/of de duur van de crisis waren (vooraf) ook niet te voorzien. Niet gesteld of gebleken is bovendien dat de woning door handelen van de bank niet tijdig verkocht kon worden of tegen een te lage prijs.

Zorgplicht geschonden?

3.3 Het is de commissie voorts niet gebleken dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht tegenover de consumenten. De zorgplicht van de bank houdt in dat de bank haar dienstverlening zorgvuldig dient uit te voeren en daarbij zo goed mogelijk rekening houdt met de belangen van haar klanten.[1] De commissie is van oordeel dat de bank dat voldoende heeft gedaan door na het ontstaan van de restschuld, in eerste instantie uitstel te verlenen (in afwachting van de verkoop van de Spaanse woning) en vervolgens (na enkele jaren waarin de Spaanse woning maar niet werd verkocht) een redelijke betalingsregeling aan te bieden.

[1] Zie artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017.

Dat de bank geen afkoopvoorstel heeft willen accepteren omdat de Spaanse woning overwaarde had, is naar het oordeel van de commissie niet onredelijk of onaanvaardbaar. De consumenten zijn met de bank financiële verplichtingen aangegaan waar de bank hun aan kan en mag houden.

3.4 Wat betreft de BKR-registratie, merkt de commissie op dat de bank verplicht is om bepaalde bijzonderheden met betrekking tot kredietovereenkomsten, zoals een ontstane restschuld op een hypothecaire geldlening na verkoop van de woning, te melden bij stichting BKR die de registraties opneemt in het door haar beheerde Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI). Dat bank hierbij niet juist heeft gehandeld, is gesteld noch gebleken.

Conclusie

3.5 De conclusie is dat de bank allereerst niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor de in de ogen van de consumenten tegenvallende verkoopopbrengst van hun woning in Nederland. De consumenten kunnen voorts worden gehouden aan het nakomen van hun met de bank aangegane (financiële) verplichtingen. Dat de bank, al dan niet coulance halve, meer zou hebben of moeten doen, kan niet worden afgedwongen op basis van bijvoorbeeld de jarenlange goede klantrelatie met de consumenten. Bij de tot stand gekomen betalingsregelingen heeft de bank naar het oordeel van de commissie niet onredelijk en voldoende in het belang van de consumenten gehandeld. Het is niet komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden of anderszins onrechtmatig jegens de consumenten heeft gehandeld. Het voorgaande leidt tot de slotsom dat de vordering van de consumenten moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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