Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0271
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 november 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 4 april 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Niet behandelbaar
Bijlagen	: Artikel 6:89 BW

Samenvatting

De bank heeft de woning van consument in 2009 executoriaal verkocht. De consument stelt dat zijn woning zonder toestemming en ten onrechte onder de marktwaarde is verkocht en dat hij hierdoor schade heeft geleden. De bank heeft als meest verstrekkend verweer een beroep gedaan op schending van de klachtplicht en op verjaring. De commissie komt niet toe aan een inhoudelijk oordeel, omdat het beroep op schending van de klachtplicht slaagt. De klacht is niet behandelbaar.

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 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 heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft bij de rechtsvoorganger van de bank een hypotheek van € 190.500,- gesloten met een looptijd van 30 jaar.

De klacht en vordering

2.2 De consument vordert van de bank een bedrag van € 15.446,38 voor de schade die hij heeft geleden door de onrechtmatige verkoop van zijn woning.

2.3 De consument stelt dat de rechtsvoorganger van de bank zijn woning zonder zijn toestemming via een executieveiling heeft verkocht. Bovendien heeft de bank de woning ten onrechte onder de marktwaarde verkocht. De bank heeft geen enkele inspanning gedaan om een zo hoog mogelijke prijs voor de woning te ontvangen. Hierdoor is hij met een flinke schuld blijven zitten en is de consument dak- en thuisloos geworden. De consument begrijpt niet waarom de woning überhaupt is verkocht en vindt dat de bank moet aantonen dat zij een goede reden en grondslag had om de woning via een executieveiling te mogen verkopen. Het verzoek tot onderhandse verkoop is destijds door de rechtbank Utrecht afgewezen.

2.4 Doordat de consument langere tijd dak- en thuisloos is geweest, heeft hij pas recent een gedetailleerde klacht kunnen neerleggen bij de bank. Hij heeft nu weer de ruimte en rust om deze klacht op te pakken.

2.5 De consument geeft aan dat hij in 2009 heeft geprotesteerd tegen de verkoop van zijn woning via executieveiling en dat hij op 01-09-2014, 13-06-2019, 24-02-2021 en 01-04-2021 via PostNL brieven heeft verzonden om de verjaring te stuitten.

Het verweer

2.6 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

Kan de klacht inhoudelijk behandeld worden?

3.1 Voordat de commissie kan overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht van de consument over de executoriale verkoop van zijn woning door de bank, zal zij eerst moeten oordelen of het meest verstrekkende verweer van de bank slaagt. De bank heeft namelijk het verweer gevoerd dat de consument zijn klachtplicht (zoals bedoeld in artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW)) heeft geschonden.

Is de klachtplicht geschonden?

3.2 Artikel 6:89 BW bepaalt dat een schuldeiser geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van een contractuele wederpartij, wanneer hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de wederpartij heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De termijn is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van een klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Van belang is ook of de wederpartij door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad.

3.3 In dit verband moet rekening worden gehouden met enerzijds het ingrijpende rechtsgevolg voor de consument wegens het te laat protesteren – te weten verval van al zijn rechten met betrekking tot de tekortkoming – en anderzijds de concrete belangen waarin de bank is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan. De bank kan als schuldenaar door het tijdsverloop benadeeld zijn in haar bewijspositie of zij kan belemmerd zijn in haar mogelijkheden om de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. Bij de beantwoording van de vraag of sprake is van schending van de klachtplicht van artikel 6:89 BW dient gelet te worden op alle relevante omstandigheden van het geval.

3.4 De commissie volgt het standpunt van de bank dat de consument te laat heeft geklaagd en de bank hierdoor in haar belangen is geschaad. De woning van de consument is immers al in 2009 verkocht, maar pas 12 jaar later klaagt de consument dat de verkoop onrechtmatig zou zijn en dat de woning ten onrechte onder de marktwaarde is verkocht en dat hij als gevolg hiervan schade heeft geleden. Als de consument het oneens was met de verkoop of het verkoopbedrag dan had hij in 2009 bij de bank moeten klagen. Hij was toen al op de hoogte van het verkoopbedrag en de reden van verkoop. Doordat de consument nu pas klaagt wordt de bank in haar belang geschaad omdat de wettelijke bewaartermijn al ruimschoots verstreken en het voor de bank daardoor niet meer mogelijk is om na te gaan wat er in 2009 is gebeurd.

3.5 Op grond van het bovenstaande concludeert de commissie dat de consument geen beroep meer kan doen op de door hem gestelde tekortkoming in de prestatie van de bank. De klacht is niet-behandelbaar en daarom kan de commissie de klacht niet inhoudelijk behandelen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Deze uitspraak is 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6 artikel 89
De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.