Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-344
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. R.J. Paris, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 april 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V. h.o.d.n. WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 15 mei 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de Bank een onherroepelijke volmacht gegeven. Wegens aanhoudende betaalachterstanden van Consument heeft de Bank gebruik gemaakt van deze volmacht en de woning van Consument onderhands verkocht. Consument is de Bank - na verrekening van de kosten - een restschuld € 6.512,55 en makelaarscourtage van € 6.324,47 verschuldigd. Consument klaagt erover dat de Bank zich onvoldoende heeft ingespannen om het voor hem mogelijk te maken zijn woning te behouden. Ook is Consument van mening dat de woning door het handelen van de makelaar voor een te laag bedrag is verkocht. De Commissie overweegt dat klachten over het handelen van de makelaar niet behandelbaar zijn, omdat een makelaar geen financiële dienstverlener is volgens het Reglement. Verder is niet vast komen te staan dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden of op onzorgvuldige wijze gebruik heeft gemaakt van de gegeven volmacht. De Commissie is echter wel van oordeel dat de Bank redelijke makelaarskosten in rekening dient te brengen. Consument is niet van te voren geïnformeerd over de keuze en de kosten van de makelaar. Dit brengt met zich mee dat Consument niet zonder meer gebonden kan worden aan de afspraken die tussen de Bank en de makelaar gelden. Onvoldoende is komen vast te staan dat de in rekening gebrachte makelaarscourtage marktconform zijn vastgesteld. De Bank dient de in rekening gebrachte makelaarscourtage met een bedrag van € 1.000,- vermeerderd met BTW te verlagen. Dit leidt ertoe dat de vordering van Consument gedeeltelijk wordt toegewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de brief van de Bank van 26 februari 2019.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 februari 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 25 juni 2008 heeft Consument samen met zijn partner de offerte van de Bank die zag op oversluiting van zijn bestaande hypothecaire geldlening bij de Bank voor akkoord getekend. Overgesloten werd naar een zogeheten Flexfund Hypotheek (hierna: 'de hypothecaire geldlening') met een hoofdsom van € 359.918,- met een jaarlijkse rente-percentage van 5,65 % voor 10 jaar vast.

2.2 Op 23 september 2008 heeft Consument een levensverzekering gesloten bij Fortis ASR Levensverzekering N.V. De levensverzekering is verpand aan de Bank.

2.3 Op 16 oktober 2014 heeft de Bank een brief gestuurd aan Consument die, voor zover relevant, als volgt luidt:
"*Van uw verzekeringsmaatschappij ontvingen wij het bericht dat u achter loopt met de betaling van de premie van uw levensverzekeringspolis. Omdat deze polis gekoppeld is aan uw hypothecaire geldlening bij de WestlandUtrecht Bank, vinden wij het belangrijk dat wij u over de ontstane situatie informeren.*
(…)
U heeft deze polis afgesloten om uw hypotheekschuld aan het einde van de looptijd geheel of gedeeltelijk af te lossen. Bovendien wordt (een deel van) het risico van het overlijden van de verzekerde(n) tijdens de looptijd afgedekt. Op basis van de met ons gesloten overeenkomst bent u daartoe ook verplicht."

2.4 Op 8 december 2014 heeft de Bank aan Consument per brief de hoogte van de achterstand in betalingen van € 1.588,94 en de overeengekomen betalingsregeling bevestigd.

2.5 Op 1 juni 2015 heeft de Bank Consument per brief geïnformeerd over de betalingsachterstand van € 1.601,65 en de mogelijke gevolgen daarvan. De Bank heeft Consument verzocht binnen vijf dagen na dagtekening van de brief het bedrag te voldoen.

2.6 Op 2 juli 2015 heeft Consument bij notariële akte een onherroepelijke volmacht aan de Bank gegeven. De akte luidt, voor zover relevant, als volgt:

"*ONHERROEPELIJKE VOLMACHT*

De volmachtgever verklaart hierbij (…) een onherroepelijke volmacht te verlenen aan de bank om de volmachtgever in zijn hoedanigheid van rechthebbende op het registergoed te vertegenwoordigen en al zijn rechten waar te nemen bij:
a. Het aanwijzen van een verkopend (NVM-)makelaar tegen een marktconforme courtage, het vaststellen van de vraagprijs en koopprijs van het registergoed, op basis van een recent onafhankelijk taxatierapport de dato tien juni tweeduizend vijftien van een door de bank aangewezen gecertificeerde taxateur, alsmede op basis van advies van de door de bank ingeschakelde verkopend makelaar met dien verstande dat de koopprijs behoudens schriftelijke toestemming van de volmachtgever niet minder mag bedragen dan tweehonderdveertigduizend euro (€ 240.000,00) (hierna ook te noemen: 'de minimumverkoopprijs'), zijnde de getaxeerde maximale verkoopopbrengst bij executoriale verkoop uit het vorenbedoelde taxatierapport.
(…)
GESCHILLENREGELING MET BETREKKING TOT DE WAARDE VAN HET REGISTERGOED
Als de volmachtgever het niet eens is met de vastgestelde minimumverkoopprijs als bedoeld in letter a. onder 'Onherroepelijke volmacht', heeft hij de mogelijkheid om binnen veertien dagen na ontvangst van het taxatierapport, een gecertificeerde taxateur aan te wijzen (voor eigen rekening).
(…)
De taxateur van de bank en de door volmachtgever aangewezen taxateur zullen gezamenlijk (en voor rekening van de bank en de volmachtgever) een derde gecertificeerde taxateur aanwijzen om vervolgens door deze drie personen bindend een executiewaarde vast te laten stellen, als minimumverkoopprijs als hiervoor bedoeld."

2.7 Per 1 december 2015 is de rente van de hypothecaire geldlening van Consument, na het tekenen van de offerte voor rentemiddeling, verlaagd naar een jaarlijkse rente van 4,25 % voor 10 jaar vast.

2.8 Op 8 januari 2016 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:
"*Helaas moeten wij al geruime tijd vaststellen dat u uw verzuim in betaling van de verschuldigde bedragen op het hypothecaire krediet niet volledig heeft ingelost en de reguliere termijn-betaling(en) per vervaldag eveneens ontbreken.*

U begrijpt dat wij hierdoor genoodzaakt zijn om tot opeising van de geldlening(en) over te gaan. Alvorens wij hiertoe overgaan, stellen wij u alsnog in de gelegenheid om het openstaande saldo binnen 8 dagen te voldoen.

Uw betalingsachterstand bedraagt thans € 8.135,53."

2.9 Op 21 januari 2016 heeft de Bank Consument een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:
"*Ondanks reeds eerdere gedane verzoeken, heeft u tot nu toe uw verzuim in betaling niet opgeheven.*

Als gevolg hiervan is/zijn, conform artikel 20 van ons Reglement houdende Algemene Voorwaarden van Geldlening, Hypotheek en/of andere Zekerheidstelling, blijkens akte op 4 december 1991 verleden voor notaris Mr. [Naam notaris], de geldlening(en) dadelijk opeisbaar geworden, tot welke opeising wij bij deze overgaan."

2.10 Op 17 maart 2016 heeft de Bank Consument per e-mail, voor zover relevant, als volgt bericht:
"*Op 21 januari 2016 hebben wij de lening opgeeist vanwege het feit dat u langdurig niet aan uw hypothecaire verplichtingen voldoet en de betalingsachterstand iedere maand verder toeneemt.*

Wij hebben u tot op heden in de gelegenheid gesteld om uw financiële problemen op orde te brengen. Tot op heden hebben wij van u geen bericht ontvangen dat u thans in staat bent een concrete betalingsregeling met ons af te spreken. De betalingsachterstand van uw hypotheek bedraagt op dit moment € 11.721,42.

Nu wij geen betalingsregeling met u af kunnen spreken en de achterstand toeneemt zien wij ons genoodzaakt middels de getekende onherroepelijke volmacht de onderhandse verkoop van de woning op te starten. Binnenkort zal een makelaar contact met u opnemen voor het maken van een afspraak."

2.11 Op 4 april 2016 heeft de Bank Consument per e-mail onder meer als volgt medegedeeld:
"*Bij telefonisch onderhoud d.d. 4 april 2016 hebben wij u medegedeeld dat zolang de maandelijkse termijnen niet worden voldaan en er geen aflossing wordt gedaan op de openstaande schuld van € 14.960,68, de onderhandse verkoop middels de getekende onherroepelijke volmacht wordt voortgezet.*

Bijgaand ontvangt u een begrotingsformulier. Aan de hand hiervan zal worden vastgesteld in hoeverre er mogelijkheden zijn om een betalingsregeling voor uw te verwachten verzuim in betaling te treffen."

2.12 In een ongedateerde e-mail heeft de Bank aan Consument het volgende medegedeeld:
"*Zoals vanmiddag telefonisch met u besproken treft u onder in de mail mijn contactgegevens aan. In dit telefoongesprek hebben wij u gewezen op de oplopende betalingsachterstand, inmiddels € 16.502,88.*

U heeft aangegeven niet in staat te zijn de lopende maandlasten van € 1.195,22 te voldoen en daarnaast is er geen financiële armslag om naar draagkracht maandelijks te betalen of een deel van de achterstand in te lopen. U verwacht binnen korte tijd weer voldoende inkomen te genereren om de lopende verplichtingen jegens ons te voldoen echter, uit uw dossier blijkt dat u dezelfde verwachting had in 2015.

Inmiddels hebben wij op basis van de door u aan ons afgegeven verkoopvolmacht de onderhandse verkoop van uw woning in gang gezet.

U heeft mij eveneens gevraagd of het mogelijk is om uw lening om te zetten naar een lening op basis van annuïteit. Wij moeten u erop wijzen dat wij ten tijde van een achterstand van een lening geen medewerking verlenen voor het omzetten naar een ander hypotheekproduct. Wij wijzen uw verzoek hieromtrent dan ook af."

2.13 Op 7 oktober 2016 heeft Consument een betalingsregeling voorgesteld per e-mail.

2.14 Op 21 oktober 2016 heeft de Bank Consument een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:
"*Tot op heden hebben wij geen enkele betaling van uw ontvangen. U stelt een betalingsregeling voor, maar voldoet de lopende betaaltermijn niet terwijl uw financiele situatie zoals weergegeven op het begrotingsformulier dit ruimschoots toelaat. De betalingsachterstand is nu opgelopen naar € 20.089,08 zijnde 16,65 termijnen. Dit draagt niet bij aan een positief oordeel.*"

2.15 Diezelfde dag heeft Consument een e-mail aan de Bank gestuurd, waarin hij onder meer aangeeft dat zijn financiële situatie zeer recent verbeterd is en hij begin november contact met de Bank wenst op te nemen voor een nieuwe betalingsregeling.

2.16 Op 3 februari 2017 heeft Hypocasso Consument een kopie van een taxatierapport toegestuurd. In de begeleidende brief heeft Hypocasso Consument gewezen op de geschillenregeling, zoals opgenomen in de akte van onherroepelijke volmacht, met betrekking tot de getaxeerde waarde van de woning.

2.17 Op 15 mei 2017 heeft Hypocasso Consument per brief onder meer het volgende medegedeeld:
"*U heeft een volmacht tot onderhandse verkoop getekend voor de verkoop van uw woning aan de [adres] te [Plaatsnaam]. Graag laten wij u weten dat de makelaar een koper heeft gevonden voor de woning. De verkoopprijs bedraagt € 308.000,00. Het transport van de woning staat gepland op 01/08/2017.*
(…)

Over uw nieuwe woonadres en de betaalafspraak voor de (eventuele) restantschuld verzoeken wij u binnen 3 dagen na de datum van deze brief tussen 8.30 en 17.30 contact met ons op te nemen op telefoonnummer [nummer]."

2.18 Op 22 mei 2017 heeft Hypocasso opnieuw de brief van 15 mei 2017 aan Consument per e-mail verstuurd.

2.19 Op 7 juni 2017 heeft Hypocasso Consument per e-mail, voor zover relevant, als volgt bericht:
"*In de 1e week van juli ontvangt u van ons een brief waarin wij aankondigen uw ASR polis af te kopen en de afkoopwaarde (u noemt 55K) te laten overmaken aan Westland Utrecht Bank.*

In de laatste week van juli dient u de woning op [adres] leeg en bezemschoon te verlaten.

Op 1 augustus vindt bij de notaris de overdracht plaats naar de nieuwe eigenaar. U hoeft hier niets te doen. Hypocasso zal tekenen op basis van de door u, in juli 2015 afgegeven volmacht."

2.20 Op 1 augustus 2017 heeft de overdracht van de woning van Consument plaatsgevonden. Na verrekening van de totale restschuld met onder meer de waarde van de levensverzekering van € 57.623,68, heeft de Bank een netto restschuld van € 6.512,55 bij Consument in rekening gebracht.

2.21 Op 18 november 2017 heeft Consument per e-mail een klacht ingediend bij de Bank. In zijn bijgevoegde klachtbrief heeft Consument voorgesteld om de kosten van de courtagenota van de makelaar, de administratiekosten en de omzetbelasting van in totaal € 6.324,47 in mindering te brengen op de restschuld.

2.22 Op 4 december 2017, herhaald op 5 april 2018, heeft de Bank per brief onder meer aangegeven niet akkoord te zijn met het voorstel van Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 15.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- De Bank heeft haar zorgplicht geschonden.
    - De Bank had de levensverzekering kunnen aanwenden voor de betalingsachterstanden.

Daarbij verwachtte Consument op korte termijn voldoende opbrengsten uit zijn bedrijf, waardoor hij weer aan zijn maandlasten kon voldoen. Dat de Bank is opgehouden met het aanbieden van nieuwe geldleningen en daardoor niet mee kon gaan in een aantal mogelijke oplossingen, is niet reëel. De Bank heeft zich onvoldoende ingespannen om de gedwongen verkoop van de woning te voorkomen.

- De prijs van de woning is bepaald in 'crisistijd', terwijl de huidige markt een groeiende woningvraag heeft. Bovendien heeft Consument van de koper vernomen dat de makelaar hem had geïnformeerd over de gedwongen verkoop. De Bank heeft bij de verkoop van de woning onvoldoende de belangen van Consument in acht genomen door de woning voor een te lage prijs te verkopen.
- Consument werd als crimineel behandeld, terwijl hij veertig jaar lang alle rekeningen trouw heeft betaald. Consument heeft via kennissen moeten vernemen dat zijn woning op Funda als verkocht stond. Consument is drie weken door de Bank in het ongewisse gelaten, waardoor hij nog maar één maand had om zijn woning te ontruimen en een andere woning te vinden. De communicatie tussen Consument en de Bank en Hypocasso is zodoende niet netjes verlopen.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden en of de Bank hierdoor gehouden is de geclaimde schade te vergoeden.

Klacht over de makelaar

4.2 Als meest verstrekkende verweer heeft de Bank aangevoerd dat de klacht van Consument niet behandelbaar is, aangezien de klacht met name zou zien op het handelen van de makelaar die door Hypocasso namens de Bank was aangesteld. Klachten over het handelen van makelaars dienen te worden voorgelegd aan de beroepsorganisatie van makelaars en niet aan Kifid. Bovendien zou volgens de Bank de klacht niet behandelbaar zijn, nu Consument niet zou hebben voldaan aan zijn stelplicht van artikel 21 juncto 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. In genoemd artikel 21 is bepaald dat partijen de rechter en de wederpartij juist en volledig dienen voor te lichten.

4.3 De Commissie overweegt dat de Bank terecht heeft aangevoerd dat klachten over het handelen van een makelaar niet voor behandeling door de Geschillencommissie financiële dienstverlening in aanmerking komen.

Een makelaar is namelijk geen financiële dienstverlener, zoals bedoeld in artikel 1 en artikel 60 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies. De Commissie overweegt echter op basis van de door Consument aangevoerde gronden van zijn klacht dat de klacht ook ziet op het handelen van de Bank. Daarbij heeft de Bank niet aannemelijk gemaakt dat het al dan niet voldoen aan de stelplicht verband houdt met de behandelbaarheid van de klacht van Consument jegens de Bank. De Commissie zal zodoende overgaan op de inhoudelijke behandeling van de klacht van Consument voor zover het het handelen van de Bank betreft.

(Behoud van) de hypotheekovereenkomst

4.4 Consument verwijt de Bank dat zij onvoldoende inspanning heeft geleverd om het voor hem mogelijk te maken om zijn woning te behouden. Daartoe stelt Consument onder meer dat de Bank de levensverzekering had kunnen aanwenden voor de openstaande termijnen.

4.5 Consument is op basis van de hypotheekovereenkomst gehouden de overeengekomen rente binnen de overeengekomen termijnen te voldoen. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument niet aan zijn betaalverplichtingen heeft voldaan binnen de overeengekomen termijnen. Op basis van de overeenkomst en de daarbij behorende voorwaarden, is de Bank gerechtigd consequenties te verbinden aan verzuim bij betaling. Deze consequenties moeten echter wel voldoen aan de maatstaven van de redelijkheid en billijkheid.

4.6 Uit de stukken volgt dat de Bank op 8 december 2014 een betaalregeling met Consument is overeengekomen als gevolg van een betaalachterstand in de hypotheeklasten. Deze betaalachterstand hield aan, zelfs na verlaging van de rente na rentemiddeling op 1 december 2015 en nadat de Bank een laatste betaaltermijn aan Consument had gesteld vóór het opeisen van de hypothecaire geldlening op 8 januari 2016. De Bank heeft zowel vóór als ná het opeisen van de hypothecaire geldlening Consument meerdere malen verzocht alsnog het openstaande bedrag te voldoen (zie overweging 2.4, 2.5, 2.8, 2.10 en 2.11). Op 21 oktober 2016 bedroeg de betaalachterstand € 20.089,08. De Commissie merkt op dat de Bank de woning van Consument pas ruim een jaar ná het opeisen van de hypothecaire geldlening heeft verkocht.

4.7 De Commissie overweegt verder dat het niet ongebruikelijk is dat een geldverstrekker een levensverzekering als voorwaarde voor een hypothecaire geldlening stelt. Een levensverzekering biedt een geldverstrekker zekerheid voor gehele dan wel gedeeltelijke terugbetaling van de hypothecaire geldlening. Daarbij blijft Consument gehouden aan de (betaal)afspraken die hij met de Bank gemaakt heeft (overweging 4.5). De levensverzekering is niet bedoeld om betaalachterstanden in te lopen.

De Commissie acht het daarom niet onredelijk dat de Bank heeft geweigerd om de levensverzekering te gebruiken om betaalachterstanden in te lopen tijdens de looptijd van de hypothecaire geldlening.

4.8 De Bank heeft zich volgens Consument ook om andere redenen onvoldoende ingespannen voor het behoud van zijn woning. Daartoe heeft Consument gesteld dat de Bank ten onrechte voorbij is gegaan aan bepaalde oplossingen, omdat zij geen nieuwe geldleningen meer aanbiedt. Daarbij verwachtte Consument op korte termijn voldoende inkomsten uit zijn bedrijf om weer zijn hypotheeklasten te kunnen voldoen. Consument heeft echter beide stellingen niet onderbouwd of aannemelijk gemaakt. De Commissie zal daarom deze stellingen als onvoldoende onderbouwd passeren. Gelet op de voorgaande overwegingen is de Commissie van oordeel dat de Bank zich voldoende heeft ingespannen om de gedwongen verkoop van de woning te voorkomen.

Verkoop van de woning

4.9 De Commissie stelt vast dat Consument op 2 juli 2015 een onherroepelijke volmacht tot verkoop en levering aan de Bank heeft gegeven. Op grond van deze volmacht was de Bank gerechtigd de woning van Consument te koop aan te bieden en de verkoopprijs te bepalen met behulp van een door haar aan te wijzen makelaar. Tijdens het verkooptraject van de woning van Consument heeft de Bank meerdere taxaties laten verrichten, namelijk op 9 juni 2015, 26 april 2016, 28 april 2016 en 21 december 2016. Bij deze taxaties is de marktwaarde van de woning getaxeerd op een bedrag tussen € 295.000,- en € 315.000,-. Op 3 februari 2017 heeft Hypocasso Consument per brief geïnformeerd over de gehanteerde getaxeerde waarde. In deze brief is Consument gewezen op de in de akte van onherroepelijke volmacht opgenomen geschillenregeling met betrekking tot de waarde van de woning (zie overweging 2.6). Niet is gebleken dat Consument gebruik heeft gemaakt van de geschillenregeling.

4.10 De woning van Consument is uiteindelijk verkocht voor een bedrag van € 308.000,-. Gelet op hetgeen is bepaald in de akte van onherroepelijke volmacht (zie overweging 2.6) en de getaxeerde waarden die hiervoor in overweging 4.9 zijn genoemd, is de Commissie van oordeel dat de woning van Consument niet voor een onredelijk laag bedrag is verkocht.

4.11 De Commissie merkt op dat Hypocasso namens de Bank de verkopende makelaar heeft aangewezen op basis van de akte van onherroepelijke volmacht. Consument is daarbij niet van tevoren geraadpleegd of geïnformeerd over de keuze welke makelaar in de arm genomen zou worden. Ook is Consument niet van tevoren geïnformeerd over de kosten van de makelaar. Consument kan daarom niet zonder meer gebonden worden aan de afspraken die tussen de Bank met de makelaar gelden. De Bank is wel gerechtigd redelijke makelaarskosten in rekening te brengen bij Consument.

De courtagenota die de Bank bij Consument in rekening heeft gebracht voor deze makelaar bedroeg in totaal € 6.195,20 inclusief BTW. Dit bedrag bestaat uit € 5.000,- exclusief BTW aan courtage en € 120,- exclusief BTW aan advertentiekosten. Naar het oordeel van de Commissie is de totale hoogte van de in rekening gebrachte courtage meer dan het bedrag dat gewoonlijk wordt gerekend in de markt voor verkoop-opdrachten van woningen van soortgelijke aard. Na de mondelinge behandeling van de klacht van Consument, heeft de Bank aanvullend schriftelijk toegelicht dat de courtagenota volgens *de Gedragslijn Intensief Beheer NHG Leningen* van het Waarborgfonds Eigen Woning is vastgesteld. Daaruit heeft de Bank het volgende stuk overgenomen: "*Makelaarscourtage bij onderhandse verkoop voor veiling: Tot een maximum van € 2.500,- bij verkoopsommen tot € 142.950,- en daarboven 1,75% over de verkoopsom tot een maximum van € 5.000,-.*"

4.12 De Commissie is van oordeel dat het enkele gegeven dat de Gedragslijn Intensief Beheer de hoogte noemt van de courtage voor de verkopende makelaar, niet automatisch betekent dat sprake is van een marktconform vastgesteld courtagebedrag. Dit bedrag is immers, zoals ook in overweging 4.11 besproken, het bedrag dat gewoonlijk wordt gerekend in de markt voor verkoopopdrachten van woningen van soortgelijke aard. De stelling van de Bank dat sprake is van een marktconform courtage, acht de Commissie onvoldoende onderbouwd.

4.13 Naar het oordeel van de Commissie is onvoldoende komen vast te staan dat de makelaarscourtage marktconform is vastgesteld. Gelet op hetgeen in overweging 4.11 is besproken, acht de Commissie het redelijk dat de aan Consument in rekening te brengen makelaarscourtage wordt vastgesteld op een totaalbedrag van € 4.000,- exclusief BTW.

Communicatie

4.14 Verder heeft Consument geklaagd over de gebrekkige communicatie met de Bank en Hypocasso. Hiertoe heeft Consument gesteld dat hij een maand voor de overdracht van de woning via kennissen heeft moeten vernemen dat zijn woning op Funda als verkocht stond vermeld. Consument had daardoor maar kort de tijd om een nieuwe woning te vinden. De Commissie overweegt dat de Bank Consument op 21 januari 2016 per brief heeft geïnformeerd over het formeel opeisen van de hypothecaire geldlening. Op 17 maart 2016 heeft de Bank Consument per brief geïnformeerd over het in gang zetten van de onderhandse verkoop. Op 15 mei 2017 heeft de Bank Consument per brief geïnformeerd over de overdracht van de woning op 1 augustus 2017. Op 22 mei 2017 heeft Hypocasso namens de Bank de brief van 15 mei 2017 opnieuw per e-mail aan Consument verzonden.

4.15 Gelet op de correspondentie die de Bank met Consument heeft gevoerd over het opeisen van de hypothecaire geldlening en het in gang zetten van de onderhandse verkoop, ziet de Commissie geen aanleiding om aan te nemen dat de Bank Consument verwijtbaar in het ongewisse heeft gelaten omtrent de verkoop van de woning.

Betalingsvoorstel

4.16 De Commissie merkt tot slot op dat Consument de Bank in de interne klachtprocedure een voorstel heeft gedaan om het geschil op te lossen door de kosten voor de makelaar, de administratiekosten en de omzetbelasting in mindering te brengen op de restschuld (zie overweging 2.20). Volgens vaste jurisprudentie van deze Commissie is zij van oordeel dat de Bank niet kan worden verplicht om een betalingsvoorstel van Consument te accepteren. Zie ook GC Kifid nr. 2017-418.

Conclusie

4.17 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat niet vast is komen te staan dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden of op onzorgvuldige wijze gebruik heeft gemaakt van de door Consument afgegeven onherroepelijke volmacht. Wel is de Commissie van oordeel dat onvoldoende is aangetoond dat de in rekening gebrachte kosten voor de makelaarscourtage marktconform zijn. De vordering van Consument wordt daarom gedeeltelijk toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank, binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, een bedrag van € 1.000,- vermeerderd met BTW in mindering brengt op de restschuld die Consument nog aan de Bank verschuldigd is. De Bank dient dit schriftelijk aan Consument te bevestigen.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Tegen deze uitspraak staat hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. 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.