Uitspraak Commissie van Beroep 2020-019 d.d. 26 mei 2020
(mr. C.A. Joustra, voorzitter, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. A. Smeeïng-van Hees, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

Hypothecaire geldlening, achterstand met de rentebetalingen. Consument verleent de Bank een onherroepelijke volmacht om de woning met behulp van een makelaar op kosten van de Consument onderhands te verkopen. Oordeel van de Geschillencommissie dat de tussen de Bank en de makelaar overeengekomen courtage te hoog is, houdt geen stand.

Klik hier voor de uitspraak bij de Geschillencommissie

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 27 juni 2019 ontvangen beroepschrift met bijlagen heeft de Bank bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie financiële dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 15 mei 2019 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2019-344).

1.2 Consument heeft een op 2 augustus 2019 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.

1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 27 januari 2020. Consument is daar verschenen in persoon. De Bank heeft zich kort voor de zitting afgemeld wegens ziekte van haar vertegenwoordiger. Consument heeft zijn standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

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 15 mei 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 2.22. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 In 2008 heeft Consument samen met zijn partner een hypothecaire geldlening bij de Bank gesloten voor een bedrag van € 359.918,-. Consument had bij een verzekeraar een levensverzekering gesloten, die is verpand aan de Bank.

3.3 In 2014 zijn er achterstanden ontstaan, aanvankelijk in de betaling van de premie levensverzekering, en later ook in de betaling van de hypotheekrente. Consument heeft deze achterstanden niet kunnen inlopen, ook niet nadat een betalingsregeling was getroffen en nadat door middel van rentemiddeling de hypotheekrente was verlaagd.

3.4 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.*
> *(…)*"

3.5 Bij brief van 21 januari 2016 heeft de Bank de lening opgeëist vanwege het feit dat Consument langdurig niet aan zijn hypothecaire verplichtingen voldoet en de betalingsachterstand iedere maand verder toeneemt.

3.6 Op 17 maart 2016 heeft de Bank Consument bericht dat zij zich genoodzaakt ziet, op grond van de onder 3.4 genoemde onherroepelijke volmacht, de onderhandse verkoop van de woning op te starten. De Bank heeft aangekondigd dat op korte termijn een makelaar contact met Consument zal opnemen.

3.7 Partijen hebben vervolgens nog enige tijd – zonder succes – gecorrespondeerd over de mogelijkheid van een nieuwe betalingsregeling. De Bank had intussen Hypocasso B.V. (verder: Hypocasso) opdracht verleend om op basis van de onherroepelijke volmacht de onderhandse verkoop van de woning te starten. Vervolgens heeft Hypocasso makelaar [naam makelaar] ingeschakeld. De vraagprijs van de woning bedroeg aanvankelijk € 339.0000,- en is in de loop van 2016 wegens gebrek aan belangstelling verlaagd naar € 325.000,-.

3.8 De woning is in de periode 10 juni 2015 tot 21 december 2016 viermaal getaxeerd. De hoogste taxatiewaarde was € 315.000,- (rapport van 26 april 2016); de laagste taxatiewaarde was € 295.000,- (rapport van 21 december 2016).

3.9 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 xxxxx."

3.10 Op 1 augustus 2017 heeft de overdracht van de woning van Consument plaatsgevonden. De kosten van de makelaar bedroegen € 6.195,20 inclusief BTW, zijnde € 5.000,- exclusief BTW, te vermeerderen met de advertentiekosten van € 120,- exclusief BTW.

3.11 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.

3.12 Op 18 november 2017 heeft Consument per e-mail een klacht ingediend bij de Bank.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

4.1 Consument heeft van de Bank betaling van een bedrag van € 15.000,- gevorderd. Volgens Consument had de Bank de levensverzekering kunnen aanwenden voor de betalingsachterstanden en had zij kunnen wachten met de verkoop van de woning totdat deze in waarde zou zijn gestegen. Verder is Consument van mening dat de Bank bij de verkoop van de woning onvoldoende de belangen van Consument in acht heeft genomen door de woning voor een te lage prijs te verkopen. Consument voelde zich 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. Hij is gedurende drie weken door de Bank in het ongewisse gelaten, waarna 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.

4.2 De Geschillencommissie heeft de klachten van Consument grotendeels ongegrond bevonden. Zij is van oordeel dat de Bank voldoende inspanning heeft geleverd om het voor Consument mogelijk te maken om zijn woning te behouden en dat het niet ongebruikelijk is dat een geldverstrekker een levensverzekering als voorwaarde voor een hypothecaire geldlening stelt. De Geschillencommissie acht het daarom niet onredelijk dat de Bank heeft geweigerd om de levensverzekering te gebruiken om betaalachterstanden in te lopen.

4.3 Verder is de Geschillencommissie van oordeel dat de woning niet voor een onredelijk laag bedrag is verkocht, mede gezien de waarde die in de diverse taxatierapporten aan de woning is toegekend.

4.4 De Geschillencommissie overweegt dat Hypocasso namens de Bank de verkopende makelaar heeft aangewezen zonder dat Consument daarbij tevoren is geraadpleegd. 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. Naar het oordeel van de Geschillencommissie is de totale hoogte van de in rekening gebrachte courtage meer dan het bedrag dat gewoonlijk wordt gerekend in de markt voor verkoopopdrachten van woningen van soortgelijke aard. De Bank heeft toegelicht dat de courtagenota volgens *de Gedragslijn Intensief Beheer NHG Leningen* van het Waarborgfonds Eigen Woning is vastgesteld, maar de Geschillencommissie 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. De stelling van de Bank dat sprake is van een marktconform courtage, acht de Geschillencommissie onvoldoende onderbouwd. Zij acht het redelijk dat de aan Consument in rekening te brengen makelaarscourtage wordt vastgesteld op een totaalbedrag van € 4.000,- exclusief BTW.

4.5 De Geschillencommissie acht de klachten over de gebrekkige communicatie met de Bank en Hypocasso ongegrond. Zij wijst op diverse brieven die in het dossier zitten en concludeert dat zij geen aanleiding ziet om aan te nemen dat de Bank Consument verwijtbaar in het ongewisse heeft gelaten omtrent de verkoop van de woning.

4.6 De Geschillencommissie beslist dat de Bank een bedrag van € 1.000,- vermeerderd met BTW in mindering brengt op de restschuld die Consument nog aan de Bank verschuldigd is.

4.7 Onderaan de uitspraak is opgenomen: “Tegen deze uitspraak staat hoger beroep open bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening.”

5. Beoordeling van het beroep

5.1 De Bank heeft in beroep aangevoerd dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft geoordeeld dat Consument niet zonder meer gebonden kan worden aan de afspraken die de Bank met de makelaar maakt omdat hij niet van te voren daarover is geraadpleegd of geïnformeerd. De Bank wijst in dit verband op de volmacht die Consument heeft verstrekt voor de verkoop van de woning.

5.2 Deze klacht is terecht. Consument heeft de Bank volmacht gegeven om hem te vertegenwoordigen en al zijn rechten waar te nemen bij het aanwijzen van een verkopend (NVM-)makelaar tegen een marktconforme courtage, het vaststellen van de vraagprijs en

de koopprijs van de woning. Daaruit vloeit voort dat de Bank niet gehouden was Consument te raadplegen of te informeren over de courtageafspraken die zij met de makelaar maakte, met dien verstande dat het moest gaan om een marktconforme courtage. Als sprake is van een marktconforme courtage, dan is Consument op grond van de volmacht gebonden aan de afspraken tussen de Bank en de makelaar.

5.3 Verder heeft de Bank in beroep aangevoerd dat de Geschillencommissie ten onrechte heeft geoordeeld dat de hoogte van de courtagenota meer is dan het bedrag dat in de markt gewoonlijk wordt gerekend voor verkoopopdrachten van woningen van soortgelijke aard. De Bank heeft met de (onafhankelijke) makelaar marktconforme courtageafspraken gemaakt. Als Consument van mening zou zijn dat dit niet het geval is geweest, had het op zijn weg gelegen om dat naar voren te brengen en te bewijzen, aldus de Bank.

5.4 Ook deze klacht slaagt. Consument heeft de courtagenota genoemd in verband met zijn schikkingsvoorstel en heeft daarbij opgemerkt dat de makelaar niets aan de verkoop heeft bijgedragen en dat de courtage exorbitant hoog is. Vaststaat dat de in rekening gebrachte courtage niet hoger is dan in de *Gedragslijn Intensief Beheer NHG Leningen* is voorgeschreven. Dat en waarom de courtage in de gegeven omstandigheden niet marktconform is, heeft Consument verder niet toegelicht, ook niet in zijn verweerschrift in beroep. Ook uit de beslissing van de Geschillencommissie kan niet worden afgeleid waarom zij van oordeel is dat sprake is van een niet marktconforme courtage. Anders dan de Geschillencommissie, ziet de Commissie van Beroep dan ook geen aanleiding om de makelaarscourtage vast te stellen op een bedrag van € 4.000,- exclusief BTW.

5.5 Consument heeft in beroep opnieuw geklaagd over de lage verkoopprijs, de gebrekkige communicatie gedurende het verkooptraject en dat de Bank hem niet voldoende op een menselijke manier heeft behandeld. Hij heeft echter tijdens de mondelinge behandeling uitdrukkelijk te kennen gegeven geen incidenteel beroep te willen instellen. Consument heeft tijdens de mondelinge behandeling in beroep opmerkingen gemaakt over (de rente over) de restschuld en hij heeft daarover vragen gesteld. De Commissie van Beroep kan over dat punt echter niet oordelen, omdat het nieuwe vraagpunten zijn die Consument niet eerder in deze procedure naar voren heeft gebracht.

5.6 De conclusie is dat de uitspraak van de Geschillencommissie niet in stand kan blijven en dat de vordering van Consument geheel moet worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep:

stelt de volgende beslissing in de plaats van het advies van de Geschillencommissie:

wijst de vordering van Consument alsnog geheel af.