Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-727
(mr. F.H.E Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 2 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: de Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 september 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door de woning niet voor de maximaal haalbare verkoopprijs te verkopen en door niet transparant te zijn over de overwegingen om het bod van de koper te accepteren. De Bank heeft zich gemotiveerd tegen de stellingen van Consument verweerd. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht met betrekking tot de verkoop van de woning heeft geschonden en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door (de gemachtigde van en namens) Consument ingediende klacht;
- de aanvullende stukken van (de gemachtigde van) Consument van 24 december 2019, 5 juni 2020 en 1 juli 2020;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van (de gemachtigde van) Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten.

2.1 In april 2008 heeft Consument gezamenlijk met haar (inmiddels ex-)partner (hierna: de ex-partner) een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 395.000,00 ten behoeve van de financiering van een woning (hierna: de Woning) afgesloten bij de Bank.

2.2 De relatie tussen Consument en de ex-partner is in 2014 beëindigd en de Woning is wegens oplopende betalingsachterstanden in oktober 2015 te koop gezet voor een bedrag van € 399.000,00.

2.3 Op 25 mei 2016 heeft de Bank vanwege achterstanden in het aflossen van de hypothecaire geldlening een volmacht tot onderhandse verkoop van de Woning opgemaakt, die door Consument en de ex-partner is ondertekend. In de volmacht is, voor zover relevant, opgenomen:

*"**Onherroepelijke volmacht.***
De Volmachtgever verleent hierbij (met inachtneming van het vorenstaande en de hierna in deze akte nog opgenomen voorwaarden en afspraken) een onherroepelijke volmacht aan de Bank om namens de Volmachtgever (in diens hoedanigheid van eigenaar van/rechthebbende op het Registergoed) het registergoed te verkopen en te leveren. (…) De volmacht omvat onder meer:

*a. het aanwijzen van een verkopend makelaar tegen een markconforme courtage, het vaststellen van de vraagprijs en koopprijs van het Registergoed op basis van een onafhankelijk taxatierapport, opgesteld op **24-02-2016** door een door de Bank aangewezen gecertificeerde taxateur, alsmede op p 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 de vermoedelijke verkoopopbrengst bij executoriale veiling uit het vorenbedoelde taxatierapport. De waarden uit dit taxatierapport zijn als bijlage aangehecht aan deze volmacht.*

b. (…)

c. ondertekening van de koopovereenkomst en levering van het Registergoed, het recht de koopsom te ontvangen en daarvoor kwijting te verlenen, het recht om zowel in als buiten rechte nakoming van de koopovereenkomst door koper te vorderen, betaling van de bedongen boete van 10% van koper te vorderen en/of de daadwerkelijk door de Volmachtgever geleden schade als gevolg van het niet nakomen door koper van de verplichtingen uit hoofde van de koopovereenkomst, en verder om (gezien hetgeen met deze volmachtverlening wordt beoogd) alles te doen wat de Bank wenselijk acht;

d. (…)

(…)

Voorwaarden volmachtverlening
De volmacht aan de Bank is verleend onder de voorwaarde dat de Bank zich zal inspannen het Registergoed tegen een marktconforme prijs op de reguliere markt aan te bieden met het oog op een zo hoog mogelijke verkoopopbrengst. De genoemde minimale koopprijs betreft de minimale ondergrens bij gelijkblijvende omstandigheden. Nadat het taxatierapport in bijlage 1 tenminste zes maanden oud is, zijn de Volmachtgever/ de Bank ieder gerechtigd, om voor eigen kosten, aan te tonen dat de vermoedelijke verkoopopbrengst bij executoriale veiling is gewijzigd.

Informatie over de volmacht
Met het ondertekenen van de volmacht geeft u als eigenaar van de woning ons het recht om namens u via een makelaar de woning te verkopen en te leveren. We blijven altijd het recht houden om uw woning te veilen. U blijft als eigenaar ook het recht houden om de woning zelf te verkopen. Als u dat wilt, dan vragen we u contact met ons op te nemen.
(…)

Wat doet SNS Bank voor u
We schakelen een makelaar in voor de verkoop van uw woning. Samen met de makelaar bepalen we daarna de vraagprijs. Ook de overige voorwaarden over de verkoop worden door ons bepaald. U geeft ons het recht om namens u de koopovereenkomst te ondertekenen en de verkoopprijs van uw woning te ontvangen.

Voor welke koopprijs mag SNS Bank uw woning verkopen
In de volmacht houden we rekening met de huidige waarde van uw woning. Deze waarde wordt in een taxatierapport bepaald door een taxateur. Wij wijzen deze taxateur aan. De koopprijs mag niet minder zijn dan de vermoedelijke verkoopopbrengst bij executoriale veiling. Verkoop tegen een lagere prijs kan alleen als u schriftelijk toestemming geeft voor deze lagere prijs. We proberen een zo hoog mogelijke verkoopopbrengst te krijgen voor uw woning.
(…)"

2.4 Uit het taxatierapport van 24 februari 2016 blijkt een marktwaarde van € 330.000,00 en een executiewaarde van € 250.000,00. De minimale verkoopprijs diende conform de verkoop-volmacht dus € 250.000,00 te bedragen.

2.5 De Bank heeft de verkoop van de Woning op 30 juni 2016 overgenomen en heeft op 7 december 2016 een definitief bod van € 325.000,00 ontvangen. Door faillietverklaring van de ex-partner op 3 januari 2017 waren de ex-partner en de Bank niet langer beschikkings-bevoegd om de Woning te verkopen en te leveren. De curator diende met instemming van de Rechter-Commissaris de leveringsakte te tekenen. De koper heeft op 11 april 2017 te kennen gegeven de Woning niet meer te willen aankopen vanwege het faillissement van de ex-partner.

2.6 De Bank is opnieuw met de koper in onderhandeling getreden, maar inmiddels was het taxatierapport niet meer geldig. Uit het nieuwe taxatierapport van 29 mei 2017 blijkt een marktwaarde van € 340.000,00 en een executiewaarde van € 275.000,00.

2.7 De koopakte is uiteindelijk op 28 september 2017 ondertekend en de levering vond op 16 oktober 2017 plaats. De Woning is verkocht voor een bedrag van € 320.000,00. De betalingsachterstand ten tijde van de verkoop van de Woning bedroeg € 25.677,14, ten gevolge waarvan een restschuld van totaal € 84.558,00 resteerde.

2.8 Op basis van een door Consument ingevuld inkomsten-uitgaven-formulier heeft de Bank vastgesteld dat zij een bedrag van € 91,00 per maand vrij te besteden heeft. De Bank heeft in de periode tussen oktober 2017 en heden meermaals een betalingsregeling van € 50,00 per maand voorgesteld. Consument heeft de betalingsregeling steeds geweigerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert kwijtschelding van de restschuld, dan wel kwijtschelding van de helft van de restschuld, zijnde haar deel, dan wel kwijtschelding van het resterende bedrag met inachtneming van de te lage verkoopopbrengst van de woning.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van haar vorderingen heeft Consument gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens haar heeft geschonden en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- de Woning heeft ten onrechte tien maanden als 'verkocht onder voorbehoud' op de website gestaan. Hierdoor is de Woning in waarde gedaald en is de schuld van Consument aan de Bank opgelopen. Ook heeft deze status op de website potentiële andere geïnteresseerden ervan weerhouden een (hoger) bod uit te brengen en dus is Consument door toedoen van de Bank de kans op een hoger bod misgelopen;
- de Bank heeft de Woning niet voor de hoogst haalbare verkoopprijs verkocht. Blijkens het taxatierapport van 29 mei 2017 was de marktwaarde van de Woning immers € 340.000,00. Bovendien zijn vergelijkbare woningen in de buurt verkocht voor een hogere verkoopprijs. De Bank had het bod van € 320.000,00 niet mogen accepteren;
- de Bank is niet transparant geweest in haar overwegingen om het bod te accepteren, waardoor Consument geen inzicht heeft kunnen verkrijgen in het proces van de besluitvorming door de Bank. Daarbij komt dat de Bank haar informatieplicht heeft geschonden door de taxatierapporten niet tijdig aan Consument te verstrekken, waardoor zij haar rechtspositie niet kon bepalen;
- de ex-partner is in 2017 verhuisd naar het buitenland, waardoor Consument volledig opdraaide voor de restschuld. Sinds 2019 zou hij zich weer in Nederland bevinden en de Bank dient de restschuld dan ook (mede) op hem te verhalen;
- Consument heeft een beperkt inkomen op basis van de Participatiewet en is niet bij machte meer af te lossen. Zelfs de betalingsregeling van € 50,00 per maand is niet haalbaar en Consument dreigt sinds begin 2019 zich aan te melden voor de wettelijke schuldsanering, op basis waarvan de Bank minder dan € 50,00 per maand zal verkrijgen. Gezien de omstandigheden dient de Bank het kwijtscheldingsverzoek te honoreren.

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

Inleiding

4.1 De Commissie merkt op dat de klacht van Consument meerdere onderdelen omvat. In het navolgende wordt op de verschillende onderdelen afzonderlijk ingegaan.

Verkoop van de Woning

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument en de ex-partner een betalingsachterstand hadden en dat de Woning verkocht diende te worden. Consument stelt echter dat de Woning niet voor de hoogst haalbare verkoopprijs is verkocht en dat de restschuld door toedoen van de Bank hoger is dan noodzakelijk was geweest.

4.3 Ter onderbouwing heeft Consument aangevoerd dat de Bank in de periode tussen 7 december 2016 en 16 oktober 2017 de status 'verkocht onder voorbehoud' heeft vermeld op de website. De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat zij een definitief bod had ontvangen op 7 december 2016. Doordat de ex-partner failliet werd verklaard, was verkoop en levering van de Woning echter niet mogelijk en was medewerking van de curator en de Rechter-Commissaris vereist.

4.4 De Commissie oordeelt dat het faillissement van de ex-partner en de gevolgen daarvan voor het verkoopproces geen omstandigheden zijn die redelijkerwijs voor rekening en risico van de Bank komen. Ook de beslissing van de koper om het bod in te trekken, dan wel opnieuw in onderhandeling te treden om meer zekerheid te verkrijgen vanwege het faillissement van de ex-partner, is niet aan de schuld van de Bank te wijten. De stellingen van Consument dat de waarde van de Woning in deze periode is gedaald en dat zij een potentieel hoger bod is misgelopen door de status op de website, volgt de Commissie niet. Uit de door Consument overgelegde taxatierapporten blijkt immers dat de Woning meer waard is geworden. Daarbij is niet komen vast te staan noch aannemelijk gemaakt dat enig ander bod zou zijn ontvangen indien de Bank anders zou hebben gehandeld. In de periode tussen mei 2016 en december 2016 is immers geen enkel (definitief) bod op de Woning ontvangen. Voor zover bekend op basis van de door partijen ingebrachte stukken, is het bod van de koper het enige bod geweest.

4.5 Consument heeft voorts gesteld dat de Bank het bod van € 320.000,00 niet had mogen accepteren, enerzijds omdat het taxatierapport van 29 mei 2017 een marktwaarde van € 340.000,00 vermeldt en anderzijds omdat vergelijkbare woningen in de buurt voor een hogere prijs zijn verkocht. De Bank heeft gemotiveerd aangevoerd dat de Woning voor een marktconforme prijs is verkocht.

4.6 De Commissie stelt vast dat in de verkoopvolmacht een minimale verkoopprijs van € 250.000,00 is opgenomen. Het geaccepteerde bod van € 320.000,00 is ruimschoots boven de minimale verkoopprijs en dus was de Bank op grond van de verkoopvolmacht gerechtigd dit bod te accepteren. Dat de getaxeerde marktwaarde € 340.000,00 is, betekent niet automatisch dat de Woning voor exact dit bedrag wordt verkocht. Daarnaast is in de verkoopvolmacht een inspanningsverplichting van de Bank opgenomen om een zo hoog mogelijke verkoopwaarde te realiseren. Niet is komen vast te staan dat de Bank hieraan niet heeft voldaan. De Bank heeft bovendien ook baat bij een zo hoog mogelijke opbrengst, mede gelet op de betalingsachterstanden van Consument en de ex-partner en de verwachte restschuld, die overigens ook voor de Bank risicovol is. De door Consument aangedragen panden ter vergelijking van de Woning hebben een vraagprijs variërend van € 349.000,00 tot € 619.000,00 en alhoewel de woonoppervlakte van de panden globaal overeenkomen, varieert de perceeloppervlakte van 247m² tot 795m². Uit de kopieën blijkt niet dat de woningen vergelijkbaar zijn met de Woning wat betreft de staat waarin zij verkeren. De Commissie oordeelt dat de voorbeelden niet kwalificeren als vergelijkingspanden en dat hieruit niet kan worden afgeleid dat de Woning voor een niet marktconforme prijs is verkocht.

4.7 Tot slot heeft Consument ten aanzien van dit klachtonderdeel gesteld dat zij geen inzicht heeft kunnen verkrijgen in het besluitvormingsproces van de Bank en niet de kans heeft gekregen om haar rechtspositie te bepalen, doordat de Bank haar de taxatierapporten niet (tijdig) heeft verstrekt en niet met haar in overleg is getreden over het bod van de koper. Ten aanzien hiervan merkt de Commissie op dat de Bank op grond van de verkoopvolmacht bevoegd was het bod te accepteren en geen verantwoording aan Consument behoefde af te leggen. Daarbij komt dat Consument niet heeft onderbouwd op welke wijze zij benadeeld is en wat zij zou hebben gedaan als zij wel over de taxatierapporten of kennis van de hoogte van het bod had beschikt.

4.8 Concluderend oordeelt de Commissie dat de Bank de op haar rustende zorgplicht ten aanzien van de verkoop van de Woning niet heeft geschonden.

Restschuld en ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid

4.9 Consument heeft kwijtschelding van (haar deel van) de restschuld gevorderd. De Commissie stelt voorop dat de restschuld tot de hypothecaire geldlening behoort en in beginsel door Consument en de ex-partner geheel aan de Bank dient te worden terugbetaald. De Bank heeft ten aanzien van de terugbetaling van de restschuld een zekere mate van beleidsvrijheid en kan, indien zij hiertoe aanleiding ziet, (een gedeelte van) de restschuld kwijtschelden. De Bank kan hiertoe echter niet worden verplicht.

4.10 Uit hoofde van de overeenkomst van hypothecaire geldlening zijn Consument en de ex-partner hoofdelijk aansprakelijk voor de terugbetaling van de restschuld. Op grond hiervan dient het uitgangspunt te zijn dat Consument en de ex-partner ieder voor het geheel aansprakelijk zijn jegens de Bank. Dit houdt in dat de Bank een ieder van hen kan aanspreken voor de terugbetaling van de hypothecaire geldlening als geheel (zie TM, Parl. Gesch. 6, p. 95).

4.11 Consument heeft gesteld dat zij en de ex-partner de intentie hadden voor gelijke delen draagplichtig te zijn. De Commissie merkt op dat de Bank geen partij is bij eventuele afspraken tussen Consument en de ex-partner. Er is, in tegenstelling tot hetgeen Consument heeft gesteld, dan ook geen sprake van 'haar deel' en 'het deel van de ex-partner'. De Commissie begrijpt dat het Consument zeer onrechtvaardig voorkomt dat zij wordt aangesproken voor de gehele restschuld en dat het er de schijn van heeft dat de restschuld niet op de ex-partner wordt verhaald. Dit neemt echter niet weg dat beiden hoofdelijk aansprakelijk zijn en voor het geheel kunnen worden aangesproken, dit is een contractuele verplichting die Consument zelf is aangegaan. Daarnaast heeft de Bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid om (na een beoordeling van de financiële positie) een regeling met een contractant te treffen teneinde een krediet (geheel of gedeeltelijk) af te lossen. De Bank dient hierbij de geldende wet- en regelgeving in acht te nemen en op basis van de financiële en persoonlijke situatie van alle partijen een beoordeling te maken welk maandbedrag haalbaar en verantwoord is. Door de Bank gesteld en door Consument niet betwist, is dat de Bank op grond van de door Consument verstrekte gegevens in het inkomsten-lasten-formulier heeft kunnen bepalen dat een bedrag van € 50,00 haalbaar en verantwoord is. Hierdoor blijft een bedrag van € 41,00 per maand over voor Consument. De Bank is dus niet uitgegaan van het maximale bedrag. De betalingsregeling is de afgelopen drie jaar echter niet door Consument geaccepteerd, laat staan nagekomen. Anders dan de stelling van Consument dat zij 'slechts een schamel inkomen op basis van de Participatiewet' heeft, is er geen bewijs voorhanden waaruit blijkt dat Consument de betalingsregeling van € 50,00 per maand niet zou kunnen nakomen. Bovendien had de restschuld kunnen worden beperkt als Consument en de ex-partner de betalingsverplichtingen jegens de Bank waren nagekomen, ook tijdens de verkoopprocedure.

4.12 Concluderend oordeelt de Commissie ten aanzien van dit klachtonderdeel daarom dat de Bank niet gehouden is (een gedeelte van) de restschuld kwijt te schelden. Het is aan Consument om te onderzoeken of zij vanwege de restschuld niet via de gemeente of rechtbank een minnelijke of wettelijke schuldsanering kan aanvragen. Deze weg staat voor alle schuldenaren met problematische schulden open en instemming van een Bank is daarvoor niet nodig.

Conclusie

4.13 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Commissie oordeelt daarom dat de klachtonderdelen ongegrond zijn en wijst de vorderingen van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van 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.

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.