Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-542
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 juli 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Bank of Scotland plc, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 1 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft samen met haar (inmiddels ex-)partner in 2005 een hypothecaire geldlening afgesloten voor de aankoop van een woning. In 2008 heeft Consument een tweede hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank voor de aankoop van een tweede woning. Vanwege het uitblijven van de verkoop van de eerste woning heeft Consument samen met haar ex-partner gedurende een lange periode dubbele hypotheeklasten moeten dragen. Consument heeft de Bank verzocht om de mogelijkheden voor lastenverlaging te bekijken. Lastenverlaging is niet mogelijk gebleken. In 2018 is de eerste woning verkocht met een restschuld. De Bank heeft een betalingsregeling getroffen voor de restschuld. Bij de verkoop van de woning is een geschil ontstaan met de makelaar over het onbetaald gebleven makelaarscourtage. Zowel Consument als de Bank hebben een advocaat ingeschakeld om het geschil op te lossen. De verkoop heeft daarna doorgang kunnen vinden. Consument stelt zich op het standpunt dat de tweede hypotheek te ruim is verstrekt. Daarnaast klaagt Consument dat de Bank niet meewerkt met oplossingen. De Commissie oordeelt dat niet aannemelijk is gemaakt dat sprake is van overkreditering. Ten aanzien van de door Consument aangedragen oplossingen overweegt de Commissie dat van de Bank mag worden verwacht dat zij meedenkt met oplossingen. De Bank heeft zich bereid getoond om te kijken naar lastenverlaging. De Bank is echter niet verplicht een aangedragen oplossing te accepteren. De vorderingen van Consument worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een digitale zitting op 4 juni 2020 en hebben hieraan deelgenomen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Ten behoeve van Consument is op 20 mei 2005 een hypotheekakte in verband met de financiering van de aankoop van de woning aan de [adres 1] te [plaatsnaam] gepasseerd. Aan Consument en haar (inmiddels) ex-partner is door de Bank een hypotheeklening verstrekt ter hoogte van € 209.000,-. Deze hypothecaire geldlening betrof een oversluiting van een door Consument bij ABN Amro N.V. afgesloten hypotheeklening. De lening bestond uit 3 delen, te weten een levendeel ter hoogte van € 84.000,- en twee aflossingsvrije delen van € 118.000,- en € 7.000,-. Tot zekerheid voor de terugbetaling van de lening is door Consument een levensverzekering bij Reaal aan de Bank verpand. Consument heeft altijd tijdig aan haar verplichtingen voldaan.

2.2 Op 1 december 2008 is een tweede hypotheekakte gepasseerd, ditmaal voor aankoop van de woning aan [adres 2] te [plaatsnaam]. Via [naam adviesbureau] is op 19 augustus 2008 een door Consument ondertekende aanvraag voor een meeneemhypotheek ingediend bij de Bank. Deze hypothecaire geldlening omvatte de hierboven genoemde meegenomen lening-delen, alsmede een toegevoegd aflossingsvrij leningdeel van € 32.000,-. De levensverzekering bij Reaal is als zekerheid meegenomen voor deze nieuwe lening.

2.3 De Bank heeft bij toetsing van de aanvraag van de geldlening voor [adres 2] geen rekening gehouden met de reeds bestaande geldlening voor de woning aan [adres 1]. In de koop-overeenkomst van de woning aan [adres 2] is een ontbindende voorwaarde opgenomen voor verkoop van de woning aan [adres 1]. Deze ontbindende voorwaarde was geldig tot 1 december 2008. Consument heeft de woning aan [adres 2] afgenomen zonder de woning aan [adres 1] te verkopen. Op de ontbindende voorwaarde is geen beroep gedaan.

2.4 In 2015 heeft de Bank het bericht ontvangen dat Consument in een echtscheidingsprocedure was verwikkeld. In verband met de echtscheiding is Consument in de woning aan [adres 2] gaan wonen, terwijl haar ex-partner de woning aan [adres 1] heeft betrokken. Consument heeft de Bank verzocht toestemming te geven de woningen met restschuld te verkopen. Op 26 februari 2015 heeft de Bank Consument telefonisch op de hoogte gebracht van haar toestemming om de woningen te verkopen. Beide woningen zijn vervolgens te koop gezet.

2.5 In januari 2016 heeft Consument bij de Bank, na gestelde eerdere verzoeken, een verzoek ingediend tot lastenverlaging.

Bij de beoordeling van het verzoek is gebleken dat een herstructurering van de leningen niet tot een verlaging van de kosten zou leiden. Het verzoek is door de Bank afgewezen, hetgeen aan Consument telefonisch kenbaar is gemaakt op 11 april 2016.

2.6 Op 19 mei 2017 heeft de financieel adviseur van Consument een aanvraag ingediend bij de Bank voor ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van Consument voor de geldlening voor de woning aan [adres 1]. Een voorwaarde daarbij is dat de ex-partner van Consument uit de hoofdelijke aansprakelijkheid wordt ontslagen voor de geldlening voor [adres 2]. Op 20 oktober 2017 is door de Bank medegedeeld dat de aanvraag is afgewezen omdat Consument de lasten voor de geldlening voor de woning aan [adres 2] niet kan dragen volgens de acceptatienormen van de Bank.

2.7 Op 9 augustus 2018 heeft de Bank bericht ontvangen van de ex-partner van Consument dat de woning aan [adres 1] was verkocht voor € 185.000,-. In de koopovereenkomst is een boetebeding opgenomen van 10% van de verkoopprijs voor het geval de verkoper in gebreke blijft. De concept nota van afrekening is door de Bank ontvangen op 29 augustus 2018. De Bank heeft aangegeven niet akkoord te gaan met de nota van afrekening omdat geen afspraak is gemaakt over de betaling van de restschuld en omdat de courtage van de verkoop-makelaar is opgenomen in de nota zonder dat daarover met de Bank een afspraak is gemaakt.

2.8 Op 30 augustus 2018 is door de financieel adviseur een voorstel gedaan aan de Bank voor betaling van de te verwachten restschuld. Op de restschuld is daarbij de waarde van de verpande levensverzekering in mindering gebracht, alsmede een kwijtschelding van € 16.000,-. De Bank heeft het voorstel afgewezen onder de vermelding dat zij niets wist van een kwijting van € 16.000,-. Daarnaast heeft de Bank aangegeven dat de verzekering niet kan worden afgekocht omdat deze ook tot zekerheid strekt van de geldlening voor de woning aan [adres 2]. De ex-partner van Consument heeft vervolgens zelf contact opgenomen met de Bank om tot een betalingsregeling te komen, zodat de op 7 september 2018 geplande overdracht van de woning aan [adres 1] doorgang kon vinden. Door de ex-partner is een voorstel gedaan waarbij hij een bedrag van € 175,- per maand zou bijdragen. Dit voorstel is door de Bank afgewezen omdat het niet onderbouwd werd. De Bank heeft een tegen-voorstel gedaan voor een betalingsregeling van € 250,- per maand voor één jaar. De ex-partner van Consument gaf aan dat het bedrag hoog is, en dat € 175,- voor hem beter betaalbaar zou zijn. De Bank is niet akkoord gegaan omdat de ex-partner zijn financiële positie niet heeft onderbouwd. De ex-partner van Consument is vervolgens akkoord gegaan met het voorstel van € 250,- per maand op 31 augustus 2018.

2.9 Op 12 september 2018 is door de verkoopmakelaar beslag gelegd op de woning aan [adres 1] vanwege de onbetaald gebleven makelaarscourtage.

Door Consument en haar ex-partner is een advocaat ingeschakeld om het beslag ongedaan te krijgen, zodat de overdracht van de woning doorgang kon vinden. Door de Bank is eveneens een advocaat ingeschakeld. Daarnaast is de Bank akkoord gegaan met de betaling van een deel van de makelaarskosten. Het beslag is opgeheven en de overdracht van de woning heeft op 17 september 2018 plaatsgevonden. De kosten van de advocaat zijn door de Bank niet in rekening gebracht bij Consument of haar ex-partner.

2.10 Op 19 november 2018 is door de financieel adviseur van Consument een klacht ingediend bij de Bank over de gang van zaken. Vervolgens heeft op 20 februari 2019 een gesprek plaatsgevonden tussen alle betrokken partijen op een kantoor van de Bank. Het gesprek heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil, waarna Consument haar klacht heeft ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert:

- kwijtschelding van de eerder aangegeven € 16.000,- op de restschuld van elk van beide geldleningen;
- terugbetaling van de maandelijkse termijnen van € 250,- die door de ex-partner van Consument tot op heden zijn gedaan;
- vergoeding van de kosten van de advocaat die is ingeschakeld in verband met de beslaglegging op de woning;
- vergoeding van de reiskosten voor het gesprek in Amsterdam van 20 februari 2019;
- toestemming om de hypotheeklasten voor Consument in overeenstemming te brengen met haar inkomen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Met de kennis van nu kan worden vastgesteld dat de normeringen voor het verlenen van de geldlening voor de woning aan [adres 2] te ruim zijn gehanteerd en achteraf bezien onverantwoord zijn gebleken. Er is derhalve sprake van overkreditering.
- De Bank heeft niet voldaan aan haar nazorgverplichtingen door op geen enkele wijze bij te dragen aan een oplossing. Door de Bank is meerdere malen de indruk gewekt dat lastenverlaging tot de mogelijkheden behoorde. Daarnaast is door de Bank toegezegd dat een kwijting van € 16.000,- op de restschuld van elk van beide hypothecaire geldleningen mogelijk was.

De Bank heeft haar toezegging vervolgens ontkend. De Bank staat daarnaast niet toe dat de waarde van de levensverzekering in mindering wordt gebracht op de restschuld van de geldlening voor de woning aan [adres 1] omdat de levensverzekering ook tot zekerheid strekt van de geldlening voor de woning aan [adres 2]. Consument en haar ex-partner hebben aangeboden om een nieuwe overlijdensrisicoverzekering af te sluiten tot zekerheid van terugbetaling van geldlening voor de woning aan [adres 2], maar ook daar werkt de Bank niet aan mee.

- De ex-partner van Consument is door de Bank onder druk gezet om een betalingsregeling van € 250,- overeen te komen. Indien de ex-partner niet akkoord zou gaan, zou de overdracht van de woning aan [adres 1] immers geen doorgang kunnen vinden, waardoor een boete van 10% van de koopprijs verschuldigd zou worden.
- Door de Bank is de indruk gewekt dat een regeling is overeengekomen om de woning aan [adres 1] met verlies te verkopen. Vervolgens is er een geschil ontstaan over de te betalen makelaarscourtage, waarvoor Consument een advocaat heeft moeten inschakelen. Dat er een geschil is ontstaan, is te wijten aan het handelen van de Bank.
- Het gesprek dat plaatsvond tussen partijen op 20 februari 2019 wilde de Bank alleen voeren op haar kantoor in Amsterdam. De Bank dient daarom de reiskosten die Consument heeft gemaakt te vergoeden.

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

Algemeen

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank fouten heeft gemaakt bij het verstrekken van krediet aan Consument en in het daaropvolgende traject. De vorderingen van Consument zijn gebaseerd op verschillende grondslagen. Commissie zal de verschillende vorderingen en de grondslagen daarvan achtereenvolgens behandelen.

Overkreditering

4.2 Consument heeft gesteld dat de Bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht door te ruime normen te hanteren voor de verstrekking van de tweede hypothecaire geldlening aan Consument, waardoor sprake is van overkreditering. De Bank heeft de stelling van Consument gemotiveerd betwist.

4.3 De Commissie stelt voorop dat de hypothecaire geldlening voor de woning aan [adres 2] is verstrekt op 1 december 2008. De vraag of sprake is van overkreditering moet worden beantwoord aan de hand van de maatstaven die golden ten tijde van de kredietverstrekking.

Ten tijde van de kredietverlening gold artikel 4:34 van de Wet op het Financieel toezicht. Op grond van die bepaling rust op de kredietverstrekker de plicht om informatie in te winnen over de financiële positie van Consument. Als het verstrekken van krediet met het oog op overkreditering onverantwoord is, dient de kredietverstrekker af te zien van kredietverstrekking. Daarnaast bevat de destijds geldende Gedragscode Hypothecaire Financieringen 2007 in artikel 6 een formule waarmee de maximale leencapaciteit van een consument kan worden vastgesteld.

4.4 De Commissie merkt op dat het volgens haar vaste lijn in beginsel aan Consument is te onderbouwen en zo nodig te bewijzen dat de Bank zich schuldig heeft gemaakt aan overkreditering (Geschillencommissie Kifid nr. 2014-167). Consument heeft enkel aangevoerd dat de kredietverstrekking naar huidige inzichten te ruim is geweest, waardoor Consument en haar ex-partner in financiële problemen zijn gekomen. Waarom de Bank heeft gehandeld in strijd met de geldende wet- en regelgeving op het gebied van krediet-verstrekking ten tijde van het verstrekken van de geldlening is door Consument niet aangevoerd. De Commissie overweegt bovendien dat het nooit de bedoeling is geweest dat Consument en haar ex-partner de lasten van twee geldleningen zouden dragen. De dubbele lasten zijn te wijten aan het feit dat de woning aan [adres 1] gedurende een lange periode niet is verkocht. Die (vervelende) omstandigheid kan niet in redelijkheid voor rekening van de Bank komen. Consument en haar ex-partner hadden bovendien de mogelijkheid om de koop van de woning aan [adres 2] te ontbinden, maar hebben daarvan geen gebruik gemaakt. Bovendien is niet gesteld of gebleken dat de Bank onvoldoende informatie heeft ingewonnen of de kredietwaardigheid van Consument en haar ex-partner onjuist heeft beoordeeld voorafgaand aan het verstrekken van de tweede hypotheek. De Commissie verklaart dit onderdeel van de klacht van Consument ongegrond.

Bijdrage aan oplossingen door de Bank

4.5 Consument verwijt de Bank dat niet wordt meegewerkt aan de oplossingen die worden voorgesteld en dat gewekte verwachtingen niet worden nagekomen. De Bank handelt daarmee in strijd met haar nazorgverplichtingen. De Bank heeft de stelling van Consument gemotiveerd betwist.

4.6 De Commissie volgt Consument niet in haar stelling dat de Bank heeft gehandeld in strijd met haar nazorgverplichtingen. Daartoe overweegt de Commissie het volgende. Vooropgesteld zij dat de Bank geldleningen verstrekt op basis van execution-only. De Bank geeft daarbij geen advies. Op de Bank rust derhalve geen wettelijke verplichting tot nazorg. Dat de Bank een contractuele verplichting tot nazorg heeft is gesteld noch gebleken.

4.7 Het voorgaande neemt niet weg dat van de Bank in redelijkheid mag worden verwacht dat zij meedenkt met oplossingen.

Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank zich voldoende ingespannen om tot een oplossing te komen. De Bank heeft zich immers bereid getoond om te kijken naar mogelijkheden voor lastenverlaging, mits door Consument de daarvoor relevante stukken worden aangeleverd. Consument heeft aangevoerd dat haar gegevens en de gegevens van haar ex-partner meermaals met de Bank zijn gedeeld, maar dat de Bank daar niets mee gedaan heeft. De door Consument gestelde gang van zaken volgt echter niet uit de overgelegde stukken. Dat de Bank het niet toestaat om de levensverzekering af te kopen acht de Commissie niet onredelijk nu de levensverzekering tot zekerheid strekt van de nog lopende geldlening voor de woning aan [adres 2]. De Commissie merkt tevens op dat de Bank niet verplicht is een voorgestelde oplossing te accepteren.

4.8 Ten aanzien van het standpunt van Consument dat de Bank heeft toegezegd een kwijting te verlenen van € 16.000,- op de restschuld van elk van beide geldleningen, overweegt de Commissie als volgt. Het is aan Consument om bewijs te leveren van haar stellingen, op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. De stelling dat de Bank kwijtingen van € 16.000,- zou verlenen, berust op een uiting van een collega van de financieel adviseur van Consument. Uit de overgelegde stukken blijkt niet dat door de Bank een toezegging is gedaan met betrekking tot een kwijting van € 16.000,-. Naar het oordeel van de Commissie is door Consument onvoldoende bewijs geleverd ter onderbouwing van haar stelling dat de Bank een kwijting van € 16.000,- heeft toegezegd.

4.9 De Commissie verklaart dit onderdeel van de klacht ongegrond.

De betalingsregeling

4.10 Consument heeft gesteld dat de Bank Consument en haar ex-partner onder druk heeft gezet bij het overeenkomen van de betalingsregeling waarbij een bedrag van € 250,- per maand zou worden betaald. De Bank heeft zich verweerd met de stelling dat de betalingsregeling in alle redelijkheid is gemaakt. De Bank heeft daarnaast kenbaar gemaakt dat zij bereid is de betalingsregeling te herzien indien de ex-partner van Consument inzicht in zijn financiële situatie geeft.

4.11 De Commissie stelt op basis van het dossier vast dat tussen partijen niet eerder dan kort voor de verkoop van de woning aan [adres 1] gesproken is over een regeling met betrekking tot de restschuld. De Commissie begrijpt dat het voor Consument en haar ex-partner van groot belang is geweest dat de verkoop van de woning doorgang kon vinden. Dat neemt niet weg dat tussen partijen overeenstemming moest worden bereikt over de nog te betalen restschuld voordat de verkoop doorgang kon vinden. Dat er reeds een afspraak was gemaakt met betrekking tot het betalen van de restschuld blijkt niet uit de overgelegde stukken. Het korte tijdsbestek waarin partijen tot een regeling moesten komen is niet te wijten aan het handelen van de Bank.

De Bank heeft daarnaast aangegeven dat de betalingsregeling naar beneden kan worden aangepast, mits het voorstel daartoe van onderbouwing wordt voorzien. Tot op heden is daar echter geen gebruik van gemaakt. Niet is gebleken dat op een later tijdstip de juiste gegevens aan de Bank zijn verstrekt zodat de betalingsregeling kan worden aangepast. Het klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

Vergoeding advocaatkosten

4.12 Consument heeft gesteld dat zij een advocaat heeft moeten inschakelen door toedoen van de Bank. De Bank dient derhalve de advocaatkosten te vergoeden. De Bank heeft de stelling van Consument gemotiveerd betwist.

4.13 De Commissie stelt vast dat zowel Consument als de Bank een advocaat heeft ingeschakeld in verband met het geschil dat is ontstaan over de te betalen makelaarscourtage. De Bank heeft de kosten voor de advocaat die zij heeft ingeschakeld voor eigen rekening genomen. Consument was vrij in haar keuze om een advocaat in te schakelen. De keuze om dat wel te doen komt voor haar eigen rekening. De Commissie acht geen grond aanwezig op basis waarvan de Bank de kosten van de advocaat van Consument dient te dragen. Het klacht-onderdeel is ongegrond.

Vergoeding voor reiskosten

4.14 Consument stelt de Bank aansprakelijk voor de kosten die zij heeft moeten maken om deel te nemen aan het gesprek van 20 februari 2019, ten kantore van de Bank. De Commissie overweegt dat voor het vergoeden van de reiskosten geen grondslag bestaat. Dat de Bank het gesprek alleen op kantoor plaats wilde laten vinden, is geen omstandigheid die ertoe leidt dat de Bank de reiskosten van Consument dient te vergoeden. De Commissie verklaart het klachtonderdeel ongegrond.

Conclusie

4.15 Gelet op het voorgaande, verklaart de Commissie de klacht van Consument ongegrond. De Commissie wijst de vorderingen van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.

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.