

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-592
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Novalink B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Dienstverlener
Datum uitspraak : 20 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument en zijn ex-partner hebben een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Na beëindiging van hun relatie hebben zij hun woning met een restschuld verkocht. Consument stelt zich op het standpunt dat hij de woning verkocht omdat de Dienstverlener (uitvoerder van het bijzonder beheer van de Bank) hem toegezegd heeft dat een eventuele restschuld vanwege de NHG kwijtgescholden zou worden. De restschuld is echter niet kwijtgescholden. Verder heeft de Dienstverlener volgens Consument aangedrongen op de verkoop van de woning. De Dienstverlener heeft de stellingen van Consument betwist. Omdat Consument zijn stellingen vervolgens niet voldoende kon onderbouwen, worden de vorderingen van Consument afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het namens Consument ingediende klachtformulier en de aanvullingen daarop van 15 februari 2018 en 2 maart 2018;
- het verweerschrift van de Dienstverlener;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Dienstverlener.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 juli 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2005, onder hoofdelijke aansprakelijkheid met zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner), voor de financiering van een woning een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. De geldlening is voorzien van een Nationale Hypotheek Garantie (hierna: NHG).
- 2.2 De Dienstverlener is de uitvoerder van het bijzonder beheer van de Bank.
- 2.3 Op enig moment hebben Consument en de ex-partner hun relatie beëindigd. Consument is in de woning blijven wonen, maar na verloop van tijd hebben zij de woning te koop gezet.
- 2.4 Op 15 oktober 2015 heeft Consument bericht ontvangen dat hij vanwege de NHG niet in aanmerking komt voor kwijtschelding van een eventuele restschuld na verkoop van de woning, omdat zijn inkomen daar te hoog voor is (positieve inkomenstoets).
- 2.5 Op 17 november 2015 hebben Consument en de ex-partner een koopovereenkomst gesloten voor verkoop van de woning, voor een bedrag van € 125.000,-.
- 2.6 Op 18 november 2015 heeft de makelaar van Consument aan de Dienstverlener een e-mail gestuurd waarin is opgenomen:

“Hierbij ontvangt u als bijlage (...) voor verdere afhandeling met NHG.

(...)

Wellicht weet u ook waar ik t.z.t. mijn courtagenota naar toe moet sturen.”

Op 19 november 2015 heeft de Dienstverlener hierop gereageerd in een e-mail aan de makelaar:

“Geachte [makelaar],

De stukken zijn goed ontvangen.

U kunt uw courtagenota t.z.t. naar de notaris sturen. Uw courtage wordt bij overdracht uitbetaald.

Kunt u aangeven hoe hoog uw courtage is? NHG vergoedt tot een maximumbedrag.

Met vriendelijke groet,

[naam medewerker]

[de Dienstverlener]”.

- 2.7 In een e-mail van 3 december 2015 heeft de Dienstverlener aan de makelaar van Consument bericht:

“Geachte [makelaar],

De bank heeft ons vanmiddag laten weten dat zij akkoord gaan met verkoop van [adres woning] tegen een opbrengst van € 125.000,00.

*Met vriendelijke groet,
[naam medewerker]
[de Dienstverlener]”*

- 2.8 Op 29 januari 2016 heeft de levering van de woning plaatsgevonden. De hoofdsom van de geldlening was op dat moment € 188.929,01. Er is daarom sprake van een restschuld. Op 1 maart 2016 heeft Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen (hierna: WEW), verantwoordelijk voor de uitvoering van de NHG, verklaard dat zij geen kwijtschelding verleent voor de restschuld. Het bezwaar van Consument tegen deze beslissing is door WEW afgewezen.
- 2.9 Zowel Consument als de ex-partner hebben, ieder afzonderlijk, een betalingsregeling getroffen voor het aflossen van de restschuld.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een verklaring voor recht dat de Dienstverlener toegezegd heeft dat er geen restschuld zou ontstaan bij verkoop van de woning vanwege kwijtschelding onder de NHG. Daarnaast vordert Consument zijn aandeel in de restschuld, een bedrag van € 26.134,45, vermeerderd met wettelijke rente hierover vanaf 18 november 2017 en vergoeding van de kosten van deze procedure.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Dienstverlener heeft zijn zorgplicht jegens Consument geschonden door aan te dringen op verkoop van de woning, onder de toezegging dat een eventuele restschuld kwijtgescholden zou worden vanwege de NHG. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- In eerste instantie hebben Consument en de ex-partner de woning zelf te koop gezet, maar die koop is door Consument ontbonden. Pas nadat de Dienstverlener in oktober 2015 telefonisch contact gezocht heeft en aangedrongen heeft de woning toch te verkopen, is de woning alsnog verkocht.

In het betreffende telefoongesprek heeft de Dienstverlener toegezegd dat een eventuele restschuld vanwege de NHG kwijtgescholden zou worden door WEW.

- De Dienstverlener heeft de verkoop van de woning geïnitieerd en geëffectueerd.
- Doordat de ex-partner een voor haar gunstige betalingsregeling getroffen heeft, wordt het grootste gedeelte van de restschuld op Consument verhaald.

Verweer van de Dienstverlener

- 3.3 De Dienstverlener heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. De argumenten van de Dienstverlener die van belang zijn voor de beoordeling, worden hieronder besproken.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument benadrukt bij de presentatie van zijn klacht de hachelijke financiële positie waarin hij terecht is gekomen. De Commissie heeft daar begrip voor, maar dient overeenkomstig haar opdracht het geschil tussen partijen in juridische zin te beoordelen, waartoe zij hieronder zal overgaan.
- 4.2 Het geschil gaat in de kern over de volgende vraag. Kan de Dienstverlener ervoor verantwoordelijk worden gehouden de restschuld die na verkoop van de woning resteerde niet onder de NHG is kwijtgescholden met het gevolg dat Consument niet hypotheekschuld vrij is, maar zijn aandeel in de restschuld aan de Bank dient te voldoen? De Commissie is tot het oordeel gekomen dat de Dienstverlener hier niet verantwoordelijk voor kan worden gehouden en licht dit als volgt toe.

Toezeggingen over NHG

- 4.3 Consument heeft gesteld dat in een telefoongesprek tussen zijn moeder en de Dienstverlener door de Dienstverlener toegezegd is dat een eventuele restschuld vanwege de NHG kwijtgescholden zou worden. De Commissie overweegt dat op grond van de hoofdregel van artikel 150 van het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering (hierna: Rv) als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen.
- 4.4 De Dienstverlener heeft de stelling van Consument betwist. Ter onderbouwing heeft hij zijn contactadministratie overgelegd, waarin het telefoongesprek niet opgenomen is, althans niet met de inhoud die Consument aan het telefoongesprek gegeven heeft.
- 4.5 Consument heeft zich beroepen op de e-mail van 19 november 2015 (zie alinea 2.6), en stelt dat dit een schriftelijke bevestiging van de toezegging door de Dienstverlener is.

Deze lezing van de betreffende e-mail kan de Commissie echter niet volgen. In de e-mail wordt slechts benadrukt dat NHG de *courtage van de makelaar* tot een maximumbedrag vergoedt.

- 4.6 Verder heeft Consument een verklaring van zijn moeder overgelegd, die ondertekend is door zijn moeder, hemzelf, zijn vader, zijn ex-partner en zijn makelaar. In die verklaring zegt de moeder dat de Dienstverlener in een telefoongesprek met haar toezeggingen gedaan heeft over de NHG. Dit document kan echter niet als bewijs dienen omdat het is opgesteld op 4 september 2017, bijna twee jaar na het betwiste telefoongesprek, en bovendien uitsluitend ondertekend is door personen in de omgeving van Consument. De Dienstverlener heeft de verklaring niet ondertekend, maar de inhoud van de verklaring juist betwist. Het plaatsvinden van het telefoongesprek noch de inhoud daarvan zijn daarmee komen vast te staan.
- 4.7 De Commissie komt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Dienstverlener toezeggingen gedaan heeft over kwijtschelding van een eventuele restschuld in verband met de NHG of daaromtrent verwachtingen heeft gewekt, waaraan gevolgen dienen te worden verbonden.

Aandringen op verkoop

- 4.8 Nu niet is komen vast te staan dat de Dienstverlener toegezegd heeft dat een eventuele restschuld zou worden kwijtgescholden of daaromtrent verwachtingen heeft gewekt, komt de Commissie toe aan de vraag of de Dienstverlener op andere wijze Consument ertoe aangezet heeft, of zelfs gedwongen heeft, de woning te verkopen.
- 4.9 Ook ten aanzien van dit onderdeel van het geschil is de hoofdregel van artikel 150 Rv van toepassing (zie alinea 4.3). Dit houdt in dat Consument, bij voldoende betwisting door de Dienstverlener, zijn stelling dat de Dienstverlener heeft aangedrongen op verkoop van de woning dient te bewijzen. Consument heeft zijn stelling onderbouwd door te wijzen op de opdracht van de Dienstverlener tot taxatie van de woning. De Dienstverlener heeft hiertegen aangevoerd dat de opdracht tot taxatie juist een gevolg was van de keuze van Consument en de ex-partner om de woning met verlies te verkopen. Op grond van de NHG-voorwaarden is in dat geval een taxatie verplicht. Omdat Consument tegenover de betwisting door Dienstverlener zijn stelling niet nader onderbouwd heeft, kan de opdracht tot taxatie geen bewijs vormen voor deze stelling van Consument.
- 4.10 Ook is niet komen vast te staan dat de Dienstverlener de makelaar van Consument opdracht gegeven heeft de woning te verkopen, zoals Consument beweert.

Consument baseert deze stelling op de e-mail zoals opgenomen in 2.7, maar de Commissie deelt het standpunt van de Dienstverlener dat deze e-mail geen opdracht tot verkoop aan de makelaar bevat. De e-mail zegt slechts dat de Bank akkoord gaat met verkoop tegen het overeengekomen bedrag.

- 4.11 Consument heeft verder aangedragen dat de woning gedwongen verkocht is en dat er sprake was van betalingsproblemen aan de zijde van Consument. Hij heeft in dat kader gewezen op een bepaling over gedwongen verkoop in documentatie van de NHG. De Dienstverlener heeft betwist dat er sprake was van betalingsproblemen of gedwongen verkoop, onder andere door te wijzen op bepalingen uit de documentatie van de NHG die erop wijzen dat er juist sprake was van vrijwillige verkoop. Consument heeft zijn stelling desgevraagd niet nader onderbouwd. Gedwongen verkoop of betalingsproblemen aan de zijde van Consument is daarom niet komen vast te staan.
- 4.12 De Commissie komt op basis van het bovenstaande tot de conclusie dat niet bewezen is dat de Dienstverlener Consument ertoe aangezet heeft zijn woning te verkopen.

Slotsom

- 4.13 De Commissie is van oordeel dat de vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen.
- 4.14 Tot slot merkt de Commissie op dat de moeder van Consument ter zitting benadrukt heeft dat Consument ermee geholpen zou zijn als zijn schuld wordt kwijtgescholden na betaling van een bedrag ineens. Het zou de Dienstverlener sieren als hij hier gevolg aan kan geven door Consument te laten weten welk bedrag hij ineens zou moeten betalen om voor kwijtschelding in aanmerking te komen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.