

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-615  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden en mr. A.P. Luitingh, leden en  
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 september 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank  
Datum uitspraak : 28 september 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

De wijze waarop de Bank van haar positie als hypotheeknemer gebruik heeft gemaakt wordt gegeven de specifieke feiten en omstandigheden verdedigbaar geacht. Klacht ongegrond; vordering afgewezen.

## **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken al dan niet voorzien van de daarbij behorende bijlagen

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de desgevraagd na de zitting door de Consument aangeleverde nadere stukken;
- de reactie daarop van de Bank;
- de reactie van Consument van 27 juni 2018.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 juni 2018. Op verzoek van Consument heeft de Commissie die dag partijen gelijktijdig via de telefoon, door middel van een zogenoemde conference call, gehoord.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en de Bank hebben in 1998 een hypothecaire overeenkomst gesloten voor een bedrag van NLG 250.000 oftewel € 113.445,05. Aan deze lening was een gemengde verzekering gekoppeld, een zogenoemde SpaarZeker Verzekering. Met de hiervoor te betalen premie werd zowel het risico van overlijden afgedekt als gespaard om de lening af te kunnen lossen.
- 2.2 De lening is verstrekt voor de financiering van appartementsrechten voor woonruimte met bedrijfspand en garage (APK-station) en twee parkeerplaatsen.
- 2.3 Hiernaast zijn er in 2007 twee zakelijke overbruggingsleningen omgezet naar twee aflossingsvrije leningen van € 62.531 en van € 17.510. Tot slot kon Consument gebruik maken van een (zakelijke) rekening-courant.
- 2.4 In de betaling van de hypothecaire maandlasten zijn vanaf juni 2014 achterstanden ontstaan. Consument heeft toegelicht met zijn zakelijke activiteiten te zijn gestopt.
- 2.5 In september 2014 is het dossier van Consument aan de afdeling Bijzonder Beheer overgedragen. In de hierop volgende contacten is de verkoop van de appartementsrechten (verder ook het onderpand) aan de orde gekomen.
- 2.6 Over de voorwaarden en afspraken tot verkoop van het onderpand heeft de Bank Consument een brief gedateerd 16 december 2014 geschreven.
- 2.7 In die brief is onder meer opgenomen dat in overleg tussen Consument en de Bank bepaald wordt welke makelaar de opdracht tot verkoop krijgt en dat Consument samen met de makelaar er alles aan zal doen om het onderpand binnen zes maanden te verkopen. De Bank wijst er in die brief op dat in de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen is bepaald dat de Bank het onderpand mag laten taxeren en dat de kosten daarvan door Consument moeten worden betaald. Ook is in de brief opgenomen dat in de koopovereenkomst geen voorwaarden mogen staan waardoor de verkoop van het onderpand alsnog niet door kan gaan. Verder is er in vermeld dat de Bank altijd mag veilen in het geval er geen andere oplossing meer is. In dit verband is onder meer als voorbeeld genoemd het niet meewerken aan de verkoop en/of het niet nakomen van de gemaakte afspraken. Als de termijn voor verkoop is verstreken zal onderzocht worden of de termijn wordt verlengd. Als de termijn niet wordt verlengd of wanneer de gemaakte afspraken niet worden nagekomen, dan zal de Bank door middel van een veiling tot verkoop overgaan, aldus de Bank.
- 2.8 Medio januari 2015 heeft Consument Bijzonder Beheer geïnformeerd over een bezichtiging door een potentiële koper.

- 2.9 Begin februari 2015 hebben Consument en Bijzonder Beheer telefonisch contact. Van dit telefoongesprek is een verslag gemaakt waarin het volgende is vermeld:
- “[naam Consument] belt in. De geïnteresseerde partij heeft gisteren contact opgenomen. Echter deze verwacht na dit weekend duidelijkheid kan geven over een bod gedaan kan worden. Aangegeven dat we nu [naam makelaar, toevoeging Commissie] gaan inschakelen, voor koopcontract heeft hij deze ook nodig, meneer is akkoord. Gevraagd naar situatie verhuur. Hij geeft aan dat bedrijfsgedeelte van woning wordt verhuurd. Bod op woning is voor gehele woning. Verhuur is jaarcontract met opzegtermijn van 3 maanden. Aangegeven dat dit niet wordt toegestaan en dit verkoop voor hem moeilijker maakt, meneer begrijpt dit. Aangegeven dat ik op deze situatie nog terug kom, dit is ook afhankelijk van bevinding [naam makelaar] of verkoop mogelijk is. Meneer aangegeven dat we ook willen taxeren om waarde vast te stellen. Meneer geeft aan dat er onlangs getaxeerd is in opdracht van LB [Lokale Bank, toevoeging Commissie]. Uit [consument] blijkt dat er een taxatie is uitgevoerd op 04-02-2014 voor een marktwaarde van € 285.000. Meneer aangegeven dat we een recente taxatie willen hebben”.*
- 2.10 Vervolgens laat Consument Bijzonder Beheer weten dat deze geïnteresseerde koper begin maart 2015 weer langs is geweest en mogelijk een bod zal uitbrengen.
- 2.11 De Bank geeft opdracht voor een taxatie. Het taxatierapport wordt op 10 maart 2015 ontvangen.
- 2.12 De geïnteresseerde koper heeft medio maart 2015 een bod gedaan van € 285.000 onder de voorwaarde van vrij op naam en onder de voorwaarde dat eerst zijn eigen woning wordt verkocht.
- 2.13 De onderhandeling leidde vanwege deze voorwaarden die voor Consument en voor de Bank niet acceptabel waren, niet tot verkoop.
- 2.14 Op 1 april 2015 heeft Consument de Bank laten weten dat de geïnteresseerde een nieuw aanbod had gedaan € 280.000 kosten koper. De voorwaarde van de geïnteresseerde koper om binnen zes maanden eerst zijn eigen woning tegen een minimale prijs van € 255.000 te verkopen, werd gehandhaafd.
- 2.15 Bijzonder Beheer heeft Consument desgevraagd laten weten hieraan niet te zullen meewerken omdat geen zekerheid over de verkoop van de appartementsrechten van Consument bestond, de achterstanden zouden oplopen en, tot slot, op deze manier geen

verkooptraject via een makelaar zou kunnen worden opgestart.  
Consument heeft hierop aangegeven te zullen onderzoeken of hij gelden uit een pensioenverzekering vrij zou kunnen maken en de Bank daarover te zullen informeren.

- 2.16 Een dag later heeft Consument wederom contact met Bijzonder Beheer.
- 2.17 Op 7 april 2015 heeft de geïnteresseerde koper telefonisch contact met Bijzonder Beheer opgenomen.
- 2.18 Nadat Bijzonder Beheer medio april 2015 via de makelaar verneemt dat het onderpand slecht verkoopbaar is, wordt op 15 april 2015 met de lokale bank contact gelegd met de vraag of met de voorwaarde van de aspirant koper, eerst zijn eigen woning te verkopen, akkoord kan worden gegaan.
- 2.19 Op 16 april 2015 heeft de lokale bank hiervoor haar akkoord gegeven.
- 2.20 Op 17 april 2015 heeft Bijzonder Beheer via een achtergelaten voice mail bericht Consument hierover geïnformeerd.
- 2.21 Op 20 april 2015 heeft Consument Bijzonder Beheer gebeld. Van dit telefoongesprek heeft de Bank het volgende verslag opgesteld: *“Inkomende telefoon van meneer [naam Consument, toevoeging Commissie]. Besproken dat we LB bereid hebben gevonden gezien hoge kosten makelaar, toch te trachten met huidige verkoopcontract de woning te verkopen onder exact dezelfde voorwaarde (hooguit 6 maanden vanuit nu gemeten t.o.v. 6 maanden van oorspronkelijke contract datum) Meneer [naam Consument] mag meneer [naam aspirant koper] benaderen om de overeenkomst af te sluiten. Graag horen we zodra dit lukt (of niet) en willen we het verkoopcontract direct ontvangen als laatste controle voordat meneer ondertekend. Meneer gaat de koper benaderen of hij nog interesse heeft en zal daarna met ons contact opnemen.”*
- 2.22 In de hierop volgende periode heeft Bijzonder Beheer op diverse manieren geprobeerd contact met Consument te leggen.
- 2.23 Op 29 mei 2015 heeft Consument Bijzonder Beheer telefonisch laten weten dat de verkoop met de geïnteresseerde niet is gelukt.
- 2.24 Op 15 juli 2015 heeft Consument het onderpand via een makelaar te koop gezet.
- 2.25 Omdat de achterstanden bleven oplopen is in overleg met Bijzonder Beheer in september 2015 besloten de koopprijs naar een bedrag van € 240.000 te verlagen.

Daarbij is Consument voorgehouden dat het onderpand uiterlijk 16 december 2015 verkocht diende te zijn. Als de verkoop dan niet was gerealiseerd zou de Bank de financiering opzeggen.

- 2.26 Omdat de verkoop niet binnen de gestelde termijn is gelukt heeft de Bank in januari 2016 Consument geïnformeerd over het op te starten veilingtraject. De achterstand in de betaling van de hypothecaire lasten bedroeg toen 19 maanden.
- 2.27 Op 22 maart 2016 heeft de Bank de hypothecaire financiering opgezegd en Consument een laatste termijn van één maand gegeven om de achterstanden te betalen en daarmee een veiling te voorkomen.
- 2.28 Op 18 april 2016 heeft de Bank, bij gebreke van een reactie van Consument, opdracht tot veiling van het verbonden onderpand gegeven.
- 2.29 In september 2016 is het verbonden onderpand tijdens een veiling verkocht voor een bedrag van € 177.333.
- 2.30 De restschuld (zowel privé als zakelijk) aan de Bank bedraagt € 59.728,06.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank hem schadeloos zal stellen.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten door op onterechte gronden in eerste instantie geen toestemming voor de voorwaardelijke verkoop met de aspirant koper te geven. De Bank was ervan op de hoogte dat het een incurant pand was. Deze aspirant koper was sinds lange tijd de enige serieuze geïnteresseerde. Verder heeft de Bank de aspirant koper op een zodanige wijze te woord gestaan dat deze heeft besloten van de koop af te zien. De desbetreffende bankmedewerker is door de Bank op staande voet ontslagen. De Bank had eerder tot het veilen van het onderpand moeten overgaan omdat dan de restschuld lager zou zijn geweest. Consument heeft het gevoel dat hij door deze gang van zaken met opzet is geruïneerd. Consument wenst dan ook dat de hierdoor geleden schade door de Bank wordt vergoed.

- 3.3 Consument is verder van mening dat de berekening van de restschuld niet deugt. Alle daarin vermelde achterstanden in de betalen rente en taxatie zijn dubbel berekend. Deze kostenposten zijn al ten laste van de rekeningcourant gebracht. Daarnaast wijst Consument erop dat hij het pand vrij van verhuur heeft opgeleverd, reden waarom hij de vermelde post voor kosten van een advocaat niet kan plaatsen.
- 3.4 Consument is na afloop van de zitting in de gelegenheid gesteld zijn stelling over de dubbel in rekening gebrachte kostenposten te onderbouwen. Consument heeft in dit verband een rekeningafschrift van de rekening courant ingestuurd waaruit volgt dat op 10 maart 2014 een bedrag van € 425,00 is afgeschreven. Consument heeft hierbij het woord 'taxatie' geschreven. De naam die op het afschrift bij deze transactie staat vermeld is gelijk aan de naam van de makelaar/taxateur van het eveneens door Consument ingebrachte taxatierapport. In het rapport is vermeld dat de opdracht tot taxatie is gegeven door de lokale bank afdeling bedrijfsmanagement. In het rapport is over het doel van de taxatie vermeld "*De taxatie is bedoeld om inzicht te verstrekken in de waarde van het object ten behoeve van actuele waardebeoordeling in het kader van de huidige bancaire uitzettingen*". In dit op 20 februari 2014 opgestelde taxatierapport is over de courantheid opgenomen "*de courantheid van het getaxeerde object is redelijk/matig*". Consument is van mening dat de Bank, als opdrachtgever, de kosten van de taxaties uit 2015 en 2016 zelf dient te betalen. Jaarlijks taxeren is wat Consument betreft geen normale manier van handelen. Als het onderpand in 2014 € 285.000 waard is, zal het een jaar later iets meer waard zijn, aldus Consument. Consument heeft gedurende de procedure gevraagd om zijn gegevens uit het BKR-systeem te verwijderen.

#### Verweer Bank

- 3.5 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 is van oordeel dat het dossier geen steun biedt voor het door Consument aan de Bank over haar dienstverlening gemaakte verwijt met als gevolg dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Dit oordeel wordt hierna toegelicht.
- 4.2 Dat tussen partijen een hypothecaire financieringsrelatie bestond, staat vast. Evenzeer staat vast dat in de betaling van de maandtermijnen een achterstand is ontstaan en ondanks de verhuur bleef bestaan. Bovendien staat vast dat de Bank een verkooptraject voor het verbonden onderpand is opgestart.

- 4.3 De klacht ziet op de wijze waarop door de Bank tijdens dit verkooptraject is gehandeld. In eerste instantie wees de Bank namelijk het voorwaardelijk bod van de aspirant koper af om het na enige tijd toch te accepteren. Deze gang van zaken in combinatie met een negatieve bejegening van de aspirant koper door de Bank heeft ertoe geleid dat deze van de koop heeft afgezien, aldus Consument. De Bank heeft deze stellingen van Consument gemotiveerd weersproken.
- 4.4 De Bank heeft om redenen zoals vermeld onder 2.15 in eerste instantie niet met dit bod ingestemd.
- 4.5 Het is juist dat de aspirant koper telefonisch contact heeft gehad met een medewerker van de Bank, die hem ook te woord heeft gestaan en voor vragen heeft doorverwezen naar Consument. Dat die medewerker zich onheus tegenover de potentiële koper heeft uitgelaten, is door de Bank ter zitting tegengesproken. De desbetreffende medewerker is niet ontslagen, aldus de Bank.
- 4.6 Nadat de Bank specifieke informatie over de courantheid van het onderpand had ontvangen, heeft zij haar eerdere besluit heroverwogen en het voorwaardelijk bod geaccepteerd.
- 4.7 De Bank heeft op diverse manieren en verschillende momenten geprobeerd met Consument over het herziene besluit in contact te komen. Nadat dit is gelukt heeft het geruime tijd geduurd voordat Consument het besluit van de koper om van de koop af te zien, aan de Bank terugkoppelde. De reden waarom de verkoop niet is doorgegaan is de Bank niet bekend.
- 4.8 Consument heeft op zijn beurt, zonder concrete data te noemen, dit tijdsverloop toegelicht en verklaard dat de aspirant koper vanwege een verblijf in het buitenland telefonisch niet bereikbaar was. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.9 In beginsel is het aan de Bank te bepalen op welke wijze zij haar beleid rond de opeising van de schuld en de uitoefening van haar vorderingsrechten vorm geeft. Dit kan anders zijn als de gevolgen van die handelwijze, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. De Commissie komt in een dergelijke situatie marginale toetsing toe.
- 4.10 In dit kader wordt de handelwijze van de Bank goed verdedigbaar geacht. De Bank heeft in lijn met haar eerder ingenomen standpunt en op basis van valide argumenten het bod van de koper afgewezen doch is hierop teruggekomen toen de door haar aangezochte makelaar haar over de incurantheid van het onderpand informeerde.

Vervolgens heeft de Bank het nodige gedaan om Consument van haar nieuwe besluit op de hoogte te brengen. Los van dit alles is niet komen vast te staan dat de verkoop zou zijn gerealiseerd als de Bank meteen met het voorwaardelijk bod zou hebben ingestemd. Immers niet is gesteld dan wel anderszins gebleken dat binnen de voorgestelde periode de woning van de aspirant koper tegen de door hem gestelde minimale koopsom is verkocht.

- 4.11 Wat de door Consument gestelde negatieve bejegening door de Bank betreft wordt overwogen dat het dossier hiervoor geen steun biedt. De door Consument niet nader onderbouwde stelling heeft de Bank betwist. Consument heeft zijn stelling herhaald maar niet van nadere onderbouwing voorzien.
- 4.12 Consument heeft verder nog aangevoerd dat de hoogte van de restschuld onjuist is vastgesteld. Consument heeft in dat kader stukken ingebracht, zie hiervoor hetgeen onder 3.4 is vermeld. De Bank heeft deze stelling van Consument gemotiveerd betwist. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.13 Uit de door partijen overgelegde rekeningafschriften volgt dat de verschuldigde rentebedragen van de rekeningcourant zijn afgeschreven en ten gunste van de desbetreffende leningen zijn bijgeboekt. Van een dubbele afschrijving is derhalve geen sprake.
- 4.14 Wat de kosten van de in opdracht van de Bank uitgevoerde taxaties betreft wordt het volgende overwogen. Op grond van de contractuele relatie van partijen is de Bank tot het geven van een taxatieopdracht bevoegd. Over de kosten van deze taxaties zijn partijen overeengekomen dat die door de consument moeten worden betaald. In 2014 is in opdracht van de lokale bank het onderpand getaxeerd. De kosten daarvan zijn door Consument voldaan. Vervolgens heeft de Bank in maart 2015 en in mei 2016 opdracht tot taxatie gegeven en de kosten daarvan Consument in rekening gebracht.
- 4.15 Consument is door de Bank over de in maart 2015 gegeven opdracht tot taxatie geïnformeerd. Zie hetgeen hierover onder 2.9 is vermeld. De Bank heeft Consument verteld een actuele waarde nodig te vinden. De taxatie is uitgevoerd in de periode dat de potentiële koper zich aandiende. De in mei 2016 uitgevoerde taxatie houdt verband met het opgestarte veilingtraject. In dit rapport is de marktwaarde van het onderpand op € 230.000 bepaald en de executiewaarde op € 166.000. Het onderpand is via de veiling voor een hoger bedrag namelijk € 177.333 verkocht.
- 4.16 De Commissie gaat niet mee in het verzoek van Consument om de kosten van deze taxaties ten laste van de Bank te brengen.



Eenzijds omdat partijen zijn overeengekomen dat de Bank een opdracht tot taxatie kan geven en de kosten daarvan ten laste van Consument worden gebracht. De Bank heeft Consument hierover expliciet via haar brief van 16 december 2014 geïnformeerd, zie hetgeen hierover onder 2.7 is vermeld. En anderzijds omdat niet is komen vast te staan dat de Bank van deze bevoegdheid op een onredelijke manier gebruik heeft gemaakt. De in 2015 gegeven opdracht maakte onderdeel uit van het in samenspraak met de Bank opgestarte onderhandse verkooptraject. En de taxatieopdracht van 2016 is gegeven om als uitgangspunt te dienen voor de veiling.

- 4.17 Consument heeft nog aangevoerd dat de Bank de executieveiling eerder had behoren op te starten om te voorkomen dat de achterstand nog meer zou oplopen. Uit het dossier noch anderszins is de Commissie gebleken dat de Bank haar bevoegdheid om te veilen op een onredelijke wijze zou hebben ingezet. De Commissie volgt de Bank in haar toelichting dat van dit laatste redmiddel gebruik is gemaakt toen bleek dat het onderhandse verkooptraject mislukte en niet te verwachten was dat de achterstanden zouden kunnen worden ingelopen.
- 4.18 Consument heeft gesteld de in de afrekening voorkomende post van advocaatkosten niet te kunnen plaatsen. De Commissie is van oordeel dat de Bank de reden voor het in rekening brengen van de kosten van een advocaat afdoende heeft toegelicht. De Bank heeft laten weten dat deze kosten verband houden met het invoeren van het huurbeding vanwege het op te starten veilingtraject.
- 4.19 Tot slot zal de Commissie ingaan op de vordering van Consument over de verwijdering van de negatieve BKR-registratie. Zonder toelichting, die ontbreekt, vermag de Commissie niet in te zien dat bij een achterstand van 19 maanden een negatieve BKR-registratie achterwege had moeten blijven.
- 4.20 Het is om al hetgeen hiervoor is overwogen dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering 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](http://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.*