

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-017
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.S.W. Holtrop, mr. A.P. Luitingh, leden en
mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : De Volksbank N.V. (h.o.d.n. RegioBank), gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 11 januari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2004 een hypothecaire geldleningsovereenkomst gesloten met de Bank. De Bank heeft in 2015 de geldlening opgeëist. Het onderpand is vervolgens verkocht. Consument klaagt zich over de gang van zaken voor en na de opeising van de geldlening en over de bedragen vermeld op de aflosnota. Consument stelt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening dan wel onrechtmatig jegens Consument heeft gehandeld. Hiertoe heeft Consument onder meer aangevoerd dat zij door de Bank is gestalkt en dat de aflosnota niet klopt. Consument heeft terugbetaling van de door haar gemaakte kosten, onder meer ten behoeve van de verkoop van het onderpand, gevorderd. De Commissie oordeelt dat het dossier geen steun biedt voor de door Consument aan de Bank gemaakte verwijten met als gevolg dat de vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het aanvullende stuk van Consument van 15 mei 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Bank.

De Bank is bindend aangesloten bij Kifid. De Commissie stelt vast dat Consument tijdens de hoorzitting heeft verklaard te kiezen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 november 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2004 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) gesloten met CVB Bank N.V. De som van de geldlening is € 262.500,-. De geldlening is opgesplitst in twee delen. Een deel van € 157.500,- is aflossingsvrij en het andere deel van € 105.000,- is tevens aflossingsvrij maar daar is een levensverzekering aan gekoppeld. De rechten uit hoofde van de levensverzekering zijn verpand aan de geldverstrekker.

In de hypotheekakte is het volgende opgenomen:

(...)

De volgende bepalingen en bedingen zijn, naast die vermeld in de Algemene Voorwaarden, van toepassing:

- Bewijskracht bankadministratie
De administratie van de bank strekt tot volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, van het aan de bank verschuldigde.
- Huurbeding
Zonder schriftelijke toestemming van de bank mag het onderpand niet geheel of gedeeltelijk worden verhuurd of verpacht, mag geen gebruik door derden worden gedoogd (...).
- Opeisbaarheid geldlening en gebruikmaking rechten op polis
Onverminderd het bepaalde in de Algemene Voorwaarden zal de onderhavige geldlening terstond opeisbaar zijn in geval van wanbetaling van de premie (...).

In de hypotheekofferte, welke op 2 februari 2004 door Consument voor akkoord is getekend, staat het volgende opgenomen:

(...)

Voorwaarden

Op deze offerte zijn van toepassing:

- *de Algemene Voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening van de bank d.d. 23 december 1994*
- *de Algemene (Bank) Voorwaarden van de bank.*

Door ondertekening van deze offerte verklaart u een exemplaar van bovengenoemde voorwaarden te hebben ontvangen en van de inhoud kennis te hebben genomen.

(...)

In de Algemene Voorwaarden van 23 december 1994 staat het volgende opgenomen:

(...)

Artikel 15

De bank is te allen tijde bevoegd het verbodene te doen schatten (...). Is de overwaarde voldoende, dan komen de kosten der hertaxatie ten laste van de bank, indien de herschatting binnen vijf jaar na het vestigen van de hypotheek heeft plaatsgehad; zij komen nochtans ten laste van de schuldenaar indien deze herschatting vijf jaar of langer na het vestigen van de hypotheek heeft plaatsgehad.

(...)

Artikel 34

Alle kosten verbonden aan de geldlening en de hypotheekverlening, daaronder begrepen de kosten van doorhaling en vernieuwing der inschrijving, alsmede alle kosten die de bank te eniger tijd mocht maken om haar rechten tegenover de schuldenaar of de hypotheekgever uit te oefenen of te handhaven, komen ten laste van de schuldenaar.

(...)

- 2.2 Het dossier bevat brieven die door de Bank aan Consument zijn gestuurd vanaf november 2006 tot en met december 2007 welke betrekking hebben op premie-achterstand ten aanzien van de levensverzekering die gekoppeld is aan de geldlening.
- 2.3 In een van deze brieven (van 21 december 2007) staat kortgezegd dat de levensverzekering aan de Bank is verpand om als zekerheid te dienen voor de geldlening. Indien Consument geen bevredigende regeling treft en de achterstand op de levensverzekering niet betaald dan zal de Bank de hypotheekvorm per 1 februari 2008 omzetten naar een annuïtaire geldlening.
- 2.4 Consument heeft op 9 mei 2008 het voorstel van de Bank, voor omzetting van de geldlening naar een annuïtaire geldlening, voor akkoord getekend.
- 2.5 Vanaf 2015 is tussen partijen de discussie ontstaan of het onderpand werd verhuurd. Vanaf september 2015 heeft de Bank Consument brieven hierover gestuurd. In deze brieven staat dat sprake is van verhuur zonder toestemming en dat de Bank eist dat Consument de verhuur beëindigt. De Bank heeft hier ook contact over gehad met de huurder.
- 2.6 In de brief van 27 september 2016 staat dat de Bank de woning wenst te taxeren in verband met de verhuur en dat de kosten voor rekening van Consument zullen komen. Consument heeft niet meegewerkt aan een inpandige taxatie waarna de Bank een geveltaxatie heeft laten uitvoeren en de kosten hiervoor van € 500,- bij Consument in rekening heeft gebracht. Consument heeft deze in later stadium betaald.

- 2.7 Het dossier bevat ook brieven en e-mailberichten van de Bank aan Consument over betalingsachterstanden voor het voldoen van de maandtermijnen van de geldlening.
- 2.8 Tijdens de schriftelijke fase van de procedure heeft de Bank een afschrift van de mutatieoverzichten ingebracht.
- 2.9 De Bank is op 13 oktober 2015 overgegaan tot opeising van de geldlening.
- 2.10 De woning van Consument is verkocht voor € 287.500,-. Op 23 februari 2017 heeft de Bank Consument een aflosnota gestuurd met een verschuldigd bedrag van € 205.779,72. Dit bedrag is als volgt gespecificeerd:

| | |
|---------------------------------|--------------|
| Lopende rente: | € 17,89 |
| Achterstanden: | € 4.774,92 |
| Hoofdsom: | € 119.905,61 |
| Overige inhouding: Termijnnota: | € 1.132,20 |
| Hoofdsom: | € 79.937,18 |
| Lopende rente: | € 11,92 |

- 2.11 Consument heeft zich bij de Bank onder meer beklaagd over de aflosnota en de gang van zaken voorafgaande aan de opeising van de geldlening. Consument heeft de Bank verzocht een schadevergoeding te betalen. De Bank heeft dit verzoek geweigerd en Consument heeft vervolgens de klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het terugbetalen van de taxatiekosten van € 500,-; het bedrag van € 4.774,92 dat de Bank heeft opgenomen in de aflosnota dat ziet op achterstanden; het bedrag van € 1.132,20 vermeld in de aflosnota dat ziet op de termijnnota en de courtage kosten van de verkoopmakelaar ad € 3.357,75.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank onzorgvuldig heeft gehandeld en dat zij haar verplichtingen jegens Consument heeft geschonden waardoor zij schadelijkt is geworden.

- 3.3 Consument stelt dat er geen rechtsgeldig hypotheekrecht is gevestigd omdat in de hypotheekakte de woonplaats van de hypotheeknemer niet staat vermeld, dan wel dat de Bank niet de schuldeiser is omdat Regiobank N.V. niet bestaat en Consument een overeenkomst is aangegaan met de CVB Bank N.V.
- 3.4 Verder stelt Consument dat de Bank de hypotheekvorm in 2008 niet mocht wijzigen, dat de aflosnota onjuist is, dat er geen sprake is van achterstanden in de betalingen en dat Consument met de Bank geen algemene voorwaarden voor de geldlening is overeengekomen.
- 3.5 Tot slot voert Consument aan dat de Bank niet heeft aangetoond dat sprake is geweest van een ongeoorloofde verhuursituatie. Consument is weggepest door de Bank om daarmee haar problemen op Consument af te wentelen. De Bank heeft Consument lastiggevallen en daardoor is sprake geweest van onnodige bemoeienis in haar privé-aangelegenheden dan wel van stalking.

Verweer van de Bank

- 3.6 De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank de in overweging 3.1 door Consument genoemde bedragen dient terug te betalen.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen dient te bewijzen. In het onderhavige geval heeft de gemachtigde van Consument gedurende de procedure met name gewezen op vermeende vormfouten in de door de Bank overgelegde stukken.
- 4.3 De Commissie kan Consument niet volgen in haar stellingen en zal dit hierna toelichten.
- 4.4 Het dossier geeft blijk van de hypotheekakte en de door Consument ondertekende hypotheekofferte. In de hypotheekakte en in de hypotheekofferte staat dat de Algemene Voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening van de Bank van 23 december 1994 van toepassing zijn. In de hypotheekakte staat een huurbeding opgenomen.

Consument dient schriftelijke toestemming te hebben van de Bank om het onderpand te verhuren dan wel gebruik door derden van het onderpand te gedogen.

- 4.5 De Bank heeft voldoende aangetoond dat sprake is geweest van ongeoorloofde verhuur, hetgeen door Consument tijdens de procedure is erkend en door Consument tijdens de zitting niet is ontkend. De Bank heeft vervolgens over mogen gaan tot het nemen van maatregelen om deze situatie te beëindigen. Op grond van de contractuele relatie van partijen is de Bank tot het geven van een taxatieopdracht bevoegd en komen deze kosten ten laste van Consument.
- 4.6 De stelling van Consument dat in de hypotheekakte de woonplaats van de hypotheeknemer moet zijn opgenomen leidt, in het midden gelaten of dit juist is, niet tot de conclusie dat de hypotheekakte ongeldig is.
- 4.7 De Commissie oordeelt voorts dat de Bank onweersproken heeft gesteld dat zij de geldverstrekker is omdat de CVB Bank N.V. een rechtsvoorganger is van de RegioBank N.V., sedert 2016 genaamd de Volksbank N.V. De Bank heeft daarbij wel erkend een fout te hebben gemaakt door in 2017 briefpapier te gebruiken waar het RegioBank N.V. logo op stond. De Commissie kan zich voorstellen dat dit bij Consument tot onduidelijkheid heeft geleid. Dit kan echter niet tot het oordeel leiden dat de Bank niet de juiste partij is.
- 4.8 Consument verwijt de Bank voorts dat zij de geldlening in 2008 heeft omgezet. In het dossier bevindt zich een door Consument voor akkoord getekend omzettingsvoorstel van Consument uit 2008. De reden voor de omzetting is dat Consument niet aan haar betalingsverplichting voor de premie van de aan de geldlening gekoppelde levensverzekering voldeed. Consument is door de Bank meermaals in de gelegenheid gesteld alsnog aan de betalingsverplichting te voldoen dan wel tot een andere oplossing te komen. De Bank heeft Consument ook meermaals gewaarschuwd voor de gevolgen indien niet aan haar verzoek zou worden voldaan. Consument heeft uiteindelijk voor de omzetting getekend. Van een onrechtmatige omzetting van de geldlening door de Bank is dan ook geen sprake.
- 4.9 Uit hoofde van de overeenkomst van hypothecaire geldlening is Consument gehouden maandelijks aan haar betalingsverplichtingen te voldoen. Een uittreksel van de administratie van de Bank strekt volgens de hypotheekakte (zie hiervoor in overweging 2.1) tot volledig bewijs, behoudens door de consument geleverd tegenbewijs. De Bank heeft inzage verschaft in haar administratie door een kopie van de mutaties ten behoeve van de hypothecaire geldlening van 2005 tot en met 2017 over te leggen. Uit het door de Bank overgelegde mutatieoverzicht blijkt dat de Bank de maandtermijnen incasseerde maar dat deze in 2016 en 2017 enkele malen door Consument werden gestorneerd.

Consument heeft die gestorneerde bedragen niet alsnog betaald. De enkele stelling van Consument dat geen sprake is geweest van betalingsachterstanden is niet voldoende. Consument is in de gelegenheid gesteld aan de hand van stukken aan te tonen dat er geen achterstanden zijn ontstaan, maar hier is Consument niet in geslaagd. Conclusie is dan ook dat de aflosnota niet weersproken is, zodat van de juistheid daarvan uitgegaan moet worden.

- 4.10 Tijdens de zitting heeft de Commissie zich tot Consument gewend en gevraagd naar de kern van haar onvrede, los van alle klachtonderdelen die door haar zijn aangevoerd. Het is de Commissie gebleken dat Consument zich overweldigd heeft gevoeld en het gevoel heeft gehad te worden gestalkt door de Bank, door de brieven en telefoontjes die zij ontving. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de emoties van Consument is niet komen vast te staan dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening dan wel onrechtmatig heeft gehandeld jegens Consument.
- 4.11 De Commissie concludeert dat het dossier geen steun biedt voor de door Consument aan de Bank gemaakte verwijten met als gevolg dat de 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/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.