

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-078
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 31 januari 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Klacht ongegrond. Niet is gebleken dat de Bank onrechtmatig heeft gehandeld aangaande het onttrekken van gelden uit het bouwdepot door de ex-partner van Consument.

I. Procesverloop

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

- 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 Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 januari 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De Bank heeft met de ex-partner van Consument een hypothecaire overeenkomst van geldlening afgesloten.

2.2 Op 30 maart 2015 heeft Consument via Het Raadhuis Verzekeringen en Hypotheken B.V. ('tussenpersoon I') een aanvraag verzonden om zich mede te verbinden aan de hypothecaire geldleningsovereenkomst van haar ex-partner.

- 2.3 Op 23 april 2015 heeft de Bank, via tussenpersoon 1, van Consument en haar ex-partner een aanvraag voor een verhoging van de hypothecaire geldlening ontvangen, waarop de Bank op 30 april 2015 een offerte voor de totale geldlening heeft opgestuurd die door Consument en haar ex-partner is ondertekend.
- 2.4 Op 7 juli 2015 heeft Consument de akte van medeverbintenis ondertekend. Hierin staat onder meer:
- '[Consument] verbindt zich naast [ex-partner van Consument] bij deze hoofdelijk als schuldenaar van gemelde geldlening met hypotheekstelling en neemt derhalve de hypothecaire schuld eveneens geheeld voor zijn rekening en, is en blijft daarvoor geheel aansprakelijk.'*
- 2.5 Op 25 augustus 2015 is de medeverbintenis door de Bank goedgekeurd. Op 26 augustus 2015 heeft de Bank Consument en haar ex-partner de bevestiging van de nieuwe geldlening toegestuurd.
- 2.6 Op 12 september 2016 heeft Veldsink Adviesgroep ('tussenpersoon 2'), namens Consument naar de Bank gebeld. Consument had tussenpersoon 2 benaderd voor advies, omdat Consument ging scheiden van haar ex-partner. Betalingen zijn handmatig door Consument gestorneerd.
- 2.7 Op 15 september 2016 heeft Consument contact opgenomen met de Bank en om uitstel van betaling van rente gevraagd voor een periode van anderhalf jaar. Haar inkomen zou dan, in verband met een te verwachten afronding van haar studie, stijgen. Ook zou ze dan de hypothecaire geldlening volledig op haar naam kunnen zetten. De Bank heeft te kennen gegeven dat de opgelopen achterstand eerst ingelopen dient te worden.
- 2.8 Op 16 september 2016 heeft tussenpersoon 2 telefonisch contact gehad met de Bank om de situatie te bespreken. Consument zou graag haar ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid willen ontslaan en heeft tevens een voorstel voor een betalingsregeling gedaan, die erop neer komt dat ze, tot 1 januari 2018 alleen rentekosten zou betalen en niet zou aflossen. De Bank heeft daarop te kennen gegeven dat eerst de betalingsachterstand ingelopen moet worden voordat ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid verleend kan worden. De Bank heeft verder gevraagd het voorstel op papier te zetten.
- 2.9 Op 21 september 2016 heeft de Bank telefonisch contact gehad met tussenpersoon 2. De Bank heeft te kennen gegeven dat de ex-partner van Consument toestemming moest geven voor ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid en het door Consument gedane betalingsvoorstel.

2.10 Op 22 september 2016 heeft de Bank per e-mail van tussenpersoon 2 een overzicht van de situatie ontvangen, waarbij voor de in de tekst geplaatste balken Consument moet worden gelezen:

Huidige situatie:

Als gevolg van een vervelende scheiding is de betaling van de maandlast op de hypotheek een financieel probleem geworden.

Dhr en mevr komen er samen niet uit hoe de lasten betaald moeten/kunnen worden.

Mevrouw heeft ons kantoor [REDACTED] verzocht om haar zaken te behartigen. Ze wil graag een oplossing bedenken om de problemen niet groter te laten worden.

Gewenste situatie vanaf heden tot definitief convenant:

Om te voorkomen dat er een BKR registratie komt dan wel een executieverkoop willen we graag een mogelijke oplossing voorstellen:

[REDACTED] wil graag de maandelijkse RENTElasten aan Obvion blijven betalen echter de combinatie van rente en aflossing is te veel om te blijven betalen.

De oplossing die wij u graag voor willen leggen is dat er vanaf heden enkel rente betaald wordt. En dat er een nieuw aflossingsschema komt vanaf ongeveer 01-01-2018

Gewenste situatie vanaf inschrijving echtscheiding tot afronding studie(01-01-2018):

Gelijk aan bovenstaande dus enkel rente betalen.

Gewenste situatie vanaf 01-01-2018:

[REDACTED] heeft na het afronden van haar studie een inkomen dat toereikend is (volgens de CHF norm) om de maandlasten te betalen, ze gaat dan zeer waarschijnlijk de Balkenende norm verdienen.

Graag wil ze op dat moment de betaling van aflossing weer in laten gaan.

Daarnaast heeft [REDACTED] gevraagd om een intermediairswijziging voor haar situatie.

[REDACTED] is het niet eens met de intermediairswijziging en heeft daarom niet getekend op het mutatieformulier.

Graag zou ik u dan ook willen verzoeken om de communicatie van meneer en mevrouw te scheiden.

2.11 Op 30 september 2016 heeft de Bank Consument te kennen gegeven niet akkoord te gaan met haar betalingsvoorstel. De Bank ziet onvoldoende perspectief in de door Consument gewenste situatie vanaf 1 januari 2018. Daarnaast heeft de Bank erop gewezen dat ook de ex-partner van Consument diende te tekenen voor het betalingsvoorstel en de intermediairswijziging. De achterstand bedroeg op dat moment € 3.892,39.

- 2.12 Op 17 oktober 2016 heeft de Bank een brief van (de advocaat van) Consument ontvangen die de Bank, kort samengevat, schending van haar bijzondere zorgplicht verweet. Daarbij berichtte (de advocaat van) Consument de Bank op 24 oktober 2016 dat de betalingsachterstand zou worden voldaan.
- 2.13 Op 27 oktober 2016 heeft de Bank Consument bericht dat zij aansprakelijkheid afwees. De Bank was wel akkoord met de machtiging van tussenpersoon 2 als belangenbehartiger van Consument in het kader van de betalingsachterstand na ondertekening van een hiervoor bedoelde volmacht, welke de Bank op 17 november 2016 heeft ontvangen. Voor een intermediairwijziging verlangde de Bank nog steeds toestemming van de ex-partner van Consument.
- 2.14 Op 1 december 2016 heeft tussenpersoon 2 de Bank een bericht gezonden, waarin kort samengevat, het volgende staat te lezen: Consument doet een voorstel om de maandelijkse aflossing op te schorten tot 1 januari 2018, waarna een nieuw aflossings-schema opgesteld zal worden die door Consument gedragen zal kunnen worden aangezien zij per die datum hogere inkomsten zal hebben vanwege het afronden van haar studie. De Bank heeft dit voorstel afgewezen, omdat hiermee een betalingsachterstand ontstaat waarmee de ex-partner van Consument mee moet instemmen. De ex-partner van Consument heeft de Bank te kennen gegeven niet met het voorstel in te stemmen.
- 2.15 Op 27 januari 2017 heeft tussenpersoon 2 namens Consument de Bank bericht dat de verwachting is dat haar inkomen per 1 januari 2018 zal stijgen. Ze wil verder alle correspondentie van de afgelopen 2 jaar inzien die er is geweest met haarzelf, met de tussenpersoon van haar ex-partner en met haar ex-partner zelf aangaande haar hypotheek. Daarbij merkt Consument op:
- ‘In het verleden is de volledige maandlast geïncasseerd van het bouwdepot, graag zouden we hiervan de SEPA machtiging willen ontvangen. [Consument] heeft hier nooit voor getekend en was hier ook niet van op de hoogte, ze is in de veronderstelling dat haar volledige hypotheek in Box 1 valt.’*
- 2.16 Op 10 februari 2017 heeft Consument gevraagd om een reactie van de Bank, die partijen op 14 februari 2017 uit heeft genodigd voor een persoonlijk gesprek.
- 2.17 Consument heeft op 9 maart 2017 een klacht ingediend bij de Bank, waar de Bank op 27 maart 2017 heeft gereageerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 10.880,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 De Bank heeft in haar verweerschrift de verwijten aan de Bank van Consument samengevat en Consument heeft deze samenvatting niet betwist. Op grond hiervan zijn de klachtonderdelen als volgt:

- a) Het verlenen van medewerking aan de ex-partner van Consument om zonder haar medeweten en schriftelijke toestemming gelden uit het gezamenlijke bouwdepot te gebruiken voor de aflossing van de maandelijkse hypothecaire lasten.
- b) Schending van haar bijzondere zorgplicht door niet akkoord te gaan met een tijdelijke betalingsregeling van Consument en vervolgens heeft aangestuurd op een gedwongen verkoop, ondanks dat er voor haar goede financiële vooruitzichten waren.
- c) Het weigeren van inzage in de betreffende documenten.
- d) Het weigeren van communicatie met Consument.
- e) Het opwerpen van belemmeringen bij het veranderen van tussenpersoon.
- f) Oneerlijke handelspraktijken waarbij zaken ten gunste van de ex-partner van Consument werden geregeld, terwijl hij degene is die een achterstand had gecreëerd en weigerde te betalen.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

Klachtonderdeel a

4.1 De Bank heeft opgemerkt dat tussen de Bank en de ex-partner van Consument was afgesproken dat hypothecaire maandlasten zouden worden voldaan uit het aanwezige bouwdepot. Dit is het geval geweest in de periode tot 20 juli 2015. Consument is pas per 25 augustus 2015 mee verbonden aan de hypothecaire geldleningsovereenkomst. De Bank heeft maandoverzichten overgelegd, waaruit blijkt dat na 1 augustus 2015 geen betalingen meer uit het bouwdepot ten behoeve van de hypothecaire maandlasten zijn gedaan.

4.2 Consument heeft hier ter zitting op gereageerd door te blijven bij haar stelling en te verwijzen naar de door haar ingediende stukken. De Commissie is daarom van oordeel dat de Bank de stelling van Consument voldoende heeft betwist.

4.3 Gedurende de procedure heeft Consument ook nog aangevoerd dat een bedrag uit het bouwdepot aan haar ex-partner is uitgekeerd. De Bank heeft hierover opgemerkt dat zij uit veiligheidsoverwegingen enkel uitkeringen doet op bij haar bekende rekeningnummers en dat zij het rekeningnummer heeft gebruikt dat in de door Consument ondertekende offerte stond, namelijk het rekeningnummer van haar ex-partner. Deze toelichting acht de Commissie voldoende ter bestrijding van de stellingen van Consument. Gezien hetgeen de Commissie heeft overwogen in punt 4.1 en 4.2, wordt klachtonderdeel a afgewezen.

Klachtonderdeel b

- 4.4 Vast staat dat Consument op grond van de hypothecaire geldleningsovereenkomst tegenover de Bank hoofdelijk aansprakelijk is voor betaling van de maandelijkse hypotheeklasten. De stelling die Consument in feite opwerpt is dat de Bank, op het moment dat zij het verzoek van Consument heeft geweigerd, zich bij de uitoefening van haar bevoegdheden uit hoofde van de geldlening in onvoldoende mate de belangen van Consument heeft aangetrokken. De Commissie volgt deze stelling niet en licht dit als volgt toe.
- 4.5 De Bank had de vrijheid om het voorstel van Consument om de aflossingsverplichtingen op te schorten af te wijzen. De ex-partner van Consument heeft overigens met dit voorstel nimmer ingestemd.
- 4.6 Het betalingsvoorstel van Consument was voornamelijk gebaseerd op de verwachting dat zij per 1 januari 2018 meer zou gaan verdienen. De afwijzing van de Bank had er vooral betrekking op dat zij onvoldoende perspectief zag in (en daarmee zekerheid had betreffende) de door Consument verwachte verbetering van haar financiële situatie per 1 januari 2018.
- 4.7 Op de zitting is gebleken dat de door Consument in 2017 gekoesterde verwachting over de stijging van haar inkomen per 1 januari 2018 niet is uitgekomen. De Bank heeft, zo blijkt nu achteraf, gelijk gekregen over dat er onvoldoende perspectief was. De afwijzing van de Bank kan naar het oordeel van de Commissie hiermee niet beoordeeld worden als naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.
- 4.8 Het voorgaande staat los van het gegeven dat niet van de Bank verlangd kan worden in te gaan op een betalingsvoorstel dat voornamelijk gebaseerd is op een onzekere toekomstige omstandigheid, in dit geval een door Consument verwachte stijging van haar inkomen per 1 januari 2018.

4.9 De weigering van de Bank om de ex-partner van Consument uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te ontslaan levert evenmin een schending van de bijzondere zorgplicht op. Waar bij de gezamenlijke hypothecaire geldlening sprake was van hoofdelijke aansprakelijkheid van twee debiteuren, zou in de nieuwe situatie slechts één debiteur aansprakelijk zijn, namelijk Consument. Terecht heeft de Bank het verzoek van Consument om de hypothecaire lening te mogen overnemen, geweigerd. Hiermee was ook het belang van Consument (ter voorkoming van overkreditering) gediend. In het onderhavige geval was het inkomen van Consument namelijk onvoldoende om de hypothecaire geldlening uitsluitend op haar naam voort te zetten, zo blijkt immers uit het verzoek om een betalingsregeling van Consument.

4.10 Voorts is de Commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat Consument de woning onder druk van de Bank heeft moeten verkopen.

4.11 Klachtonderdeel b zal daarom worden afgewezen.

Klachtonderdeel c

4.12 Consument stelt dat de Bank in een eerder stadium haar welbewust bepaalde stukken niet heeft toegezonden. De Bank heeft haar excuses hiervoor aangeboden met de opmerking dat dit het gevolg was van een fout bij de Bank en deze stukken betreffende de procedure bij Kifid alsnog aan Consument overgelegd.

4.13 Voor wat betreft de overige ontbrekende documenten heeft de Bank aangevoerd dat deze naar de woning zijn gestuurd waar Consument als bewoonster stond ingeschreven. Voor zover Consument deze niet zou hebben ontvangen, is dit de Bank naar het oordeel van de Commissie niet kwalijk te nemen. Hierbij merkt de Commissie wel op dat, mocht Consument deze opnieuw willen opvragen bij de Bank, zij hiertoe gerechtigd is, met dien verstande dat de Bank hierbij ook rekening dient te houden met de privacy van haar ex-partner.

4.14 Klachtonderdeel c zal daarom worden afgewezen.

Klachtonderdeel d

4.15 Gezien de communicatie die heeft plaatsgevonden tussen (de tussenpersoon van) Consument en de Bank, zoals is te zien in het feitencomplex, volgt de Commissie deze stelling niet. Klachtonderdeel d zal daarom worden afgewezen.

Klachtonderdeel e

- 4.16 De Bank heeft opgemerkt dat een verzoek tot wijziging van de tussenpersoon neerkomt op een verzoek tot wijziging van de hypothecaire geldleningsovereenkomst, waar ook de ex-partner van Consument akkoord mee dient te gaan. Voor een verzoek tot machtiging van tussenpersoon 2 als belangenbehartiger van Consument in het kader van de betalingsachterstand geldt deze verplichting niet en heeft de Bank deze dan ook gehonoreerd. Hiermee handelt de Bank naar het oordeel van de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Klachtonderdeel e zal daarom worden afgewezen.

Klachtonderdeel f

- 4.17 De stelling van Consument dat de Bank zich schuldig heeft gemaakt aan oneerlijke handelspraktijken is onvoldoende onderbouwd en de Commissie zal hier dan ook aan voorbij gaan. Van enig samenspannen tussen de Bank en de ex-partner van Consument is de Commissie ook niet gebleken. Consument heeft hier geen aanknopingspunten voor aangedragen. Klachtonderdeel f zal daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.