

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-106  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars, mr. A.P. Luitingh, leden en  
mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 oktober 2017  
Ingediend door : de heer [Consument I] en mevrouw [Consument II], verder te noemen Consument I  
respectievelijk Consument II, of gezamenlijk Consumenten  
Tegen : de Volksbank N.V., h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 13 februari 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consumenten stellen dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door aan te dringen op verkoop van twee woningen van Consumenten ten tijde van de crisis waarbij de Bank tevens de verkoopprijs heeft gemanipuleerd. Consumenten hebben een schadevergoeding gevorderd ad € 950.000,-. De Commissie oordeelt dat de woningen weliswaar verkocht zijn in een minder gunstige periode maar dat dit geen omstandigheid is die aan de Bank is toe te rekenen. Het zijn in eerste instantie Consumenten geweest die de betalingsverplichtingen jegens de Bank niet zijn nagekomen. Dat Consumenten de handelwijze van de Bank als dwingend hebben ervaren, moge zo zijn, echter is niet komen vast te staan dat daadwerkelijk sprake was van door de Bank uitgeoefende dwang. De Commissie oordeelt dat de klacht van Consumenten ongegrond is en wijst de vordering af.

## **I. Procesverloop**

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

- de door Consumenten ingediende klacht en aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de correspondentie van partijen na de hoorzitting.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument I was eigenaar van een woning te [plaatsnaam I] (hierna: Woning I). Consument II was hier tevens woonachtig, echter was geen hypotheekgever of eigenaar.
- 2.2 In juli 2007 heeft Consument I, via bemiddeling van zijn eigen hypotheekadvieskantoor, bij de Bank een aanvraag ingediend voor een hypothecaire geldlening ten behoeve van de financiering van een nieuwbouwwoning in eigen beheer te [plaatsnaam II] (hierna: Woning II). In september 2007 is Consument II aan de hypotheekaanvraag toegevoegd.
- 2.3 Op 24 december 2007 is ter verwerving van Woning II een hypothecaire geldlening van € 375.000,00 met een looptijd van 30 jaar en een overbruggingskrediet van € 412.000,00 met een initiële looptijd van één jaar tot stand gekomen. Het overbruggingskrediet was gebaseerd op de overwaarde van Woning I, die binnen een jaar verkocht zou worden. Ten behoeve van de overbruggingslening werd ook een derde hypotheek gevestigd op Woning I.
- 2.4 Het overbruggingskrediet was aan het einde van de looptijd, op 24 december 2008, niet afgelost. De Bank heeft de looptijd aanvankelijk voor een periode van drie maanden verlengd. Deze termijn is verlengd tot 1 oktober 2009 en uiteindelijk tot 1 oktober 2010.
- 2.5 Eind september 2011 hebben Consumenten een verkoopvolmacht ondertekend en hebben de Bank hierdoor gemachtigd Woning I en Woning II te verkopen. Van beide verkoopvolmachten is uiteindelijk geen gebruik gemaakt.
- 2.6 Woning II is op 12 juli 2012 getaxeerd op een marktwaarde van € 610.000,00 en is in september 2012 op initiatief van Consumenten verkocht voor € 600.000,00. De Bank heeft toestemming gegeven voor verkoop van Woning II. De achterstand ten aanzien van het overbruggingskrediet bedroeg op dat moment € 65.103,29. De achterstand ten aanzien van de hypothecaire geldlening bedroeg € 12.907,00. De opbrengst van de verkoop van Woning II is aangewend om het overbruggingskrediet, de achterstand en een deel van de hypothecaire geldlening te voldoen.
- 2.7 Consumenten hebben de Bank op 5 september 2012 verzocht akkoord te gaan met de verkoop van Woning I voor een bedrag van € 510.000,00. Woning I is op 13 september 2012 getaxeerd op een marktwaarde van € 525.000,00.

De Bank heeft toestemming gegeven voor de verkoop van Woning I, die uiteindelijk is verkocht voor een bedrag van € 520.000,00. De Bank heeft als derde hypotheekhouder geen gelden uit de verkoop van Woning I ontvangen.

2.8 De totale restschuld van Consumenten bij de Bank bedroeg na verkoop van Woning I en II € 274.331,80. De Bank heeft de vordering uit handen gegeven aan een deurwaarder.

2.9 Partijen zijn niet tot een minnelijke oplossing van het geschil gekomen.

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

#### *Vordering van Consumenten*

3.1 Consumenten vorderen € 950.000,00 zijnde vermogensschade door verlies van eigen vermogen, verlies van het vermogen tot arbeid, aantasting van de goede naam en fysieke, mentale en financiële schade. Consumenten vorderen wettelijke rente over een bedrag van € 650.000,00 sinds 1 december 2012.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten stellen dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden en voeren hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument II was geen eigenaar van Woning I en heeft niet meegetekend voor het overbruggingskrediet. Haar deel van de verkoopopbrengst van Woning II is (ten onrechte) wel aangewend ter aflossing van het overbruggingskrediet;
- Consumenten betwisten de hoogte van de betalingsachterstanden en schulden. Zo hebben Consumenten gedurende de initiële looptijd van het overbruggingskrediet geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid. Pas eind 2008 hebben Consumenten opnames gedaan. De schuld bedroeg toen dus pas € 120,56 in plaats van de gehele hoofdsom ad € 412.000,00;
- de Bank heeft Consumenten onder druk gezet Woning I en II te verkopen, terwijl de marktomstandigheden slecht waren, de verkoopprijzen op advies van de Bank zijn verlaagd en de betalingsachterstanden relatief laag waren. Consumenten betwisten de juistheid van de getaxeerde marktwaarden. Consumenten erkennen dat de verkoopvolmachten, die overigens onder protest zijn getekend, niet zijn ingezet. Zij benadrukken echter dat de verkoopvolmachten wel zijn gebruikt als pressiemiddel. De verkoop van de woningen was dus niet vrijwillig;
- Consumenten zijn ontevreden over de dienstverlening en handelwijze van de Bank, zowel gedurende de looptijd van de leningen als tijdens de klachtprocedure. De Bank heeft niet in het belang van Consumenten gehandeld en de gesprekken hadden niet ten doel de oplopende schulden van Consumenten te beperken.

De Bank heeft zich bovendien niet bereid getoond in gesprek te treden met Consumenten en is niet akkoord gegaan met door hen voorgedragen oplossingen. Ook heeft de Bank geen alternatieve opties voor de verkoop van de woningen aangedragen en heeft geen toestemming gegeven voor verhuur van de woningen.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consumenten waren beiden hypotheekgever van in elk geval Woning II, nu het recht van hypotheek ter zekerheid van de terugbetaling van de hypothecaire geldlening en het overbruggingskrediet op die woning was gevestigd. De Bank was dus gerechtigd de verkoopopbrengst aan te wenden voor de aflossing van het overbruggingskrediet;
- de Bank betwist (de hoogte van) de door Consumenten gevorderde schade. De Bank voert hiertoe onder meer aan dat het overbruggingskrediet aan Consumenten beschikbaar is gesteld en dus niet aan andere cliënten van de Bank kon worden uitgezet. Onduidelijk is bovendien hoe de door Consumenten gevorderde schade is opgebouwd en zich verhoudt tot de vordering van de Bank op Consumenten;
- Consumenten zijn in de periode van december 2008 tot september 2012 in de gelegenheid gesteld Woning I te verkopen en het overbruggingskrediet af te lossen. Consumenten hebben hieraan niet voldaan, waardoor de Bank (uit coulance) de looptijd van het overbruggingskrediet heeft verlengd. De Bank verlengt dergelijke termijnen niet automatisch, maar doet dit slechts op (mondeling of schriftelijk) verzoek van haar cliënten;
- Consumenten hebben de woningen zelf verkocht en van de verkoopvolmachten heeft de Bank geen gebruik gemaakt. De Bank heeft bovendien geen druk uitgeoefend en heeft de executie van de woning(en) niet aangezegd. De verkoopprijzen van beide woningen, waarvan de Bank betwist dat Consumenten zich hiertegen hebben verzet, benaderden de getaxeerde waarden. Executoriale verkoop zou de opbrengst niet ten goede zijn gekomen. Overigens benadrukt de Bank dat zij geen onderhandelingen met de makelaar heeft gevoerd over de verkoopprijs;
- de Bank was derde hypotheekhouder ten aanzien van Woning I en had geen belang bij verkoop van deze woning. De Bank was er niet mee bekend dat Consumenten Woning I wilden behouden;
- de Bank heeft met Consumenten meerdere betalingsafspraken gemaakt, die steeds door hen niet zijn nagekomen. De Bank heeft veel coulance jegens Consumenten betracht en betwist dat Consumenten oplossingen, zoals een verzoek tot verhuur van de woning(en), hebben aangedragen voor hun problemen;
- Consument I heeft een eigen hypotheekadvieskantoor en was tevens werkzaam als tussenpersoon voor de Bank. Van hem mag derhalve meer worden verwacht dan van de gemiddelde consument.

## 4. Beoordeling

### *Behandelbaarheid van de klacht*

- 4.1 Het meest verstrekkende verweer van de Bank is dat Consumenten niet tijdig hebben geklaagd. De Bank doet daarbij een beroep op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW) en voert ter onderbouwing aan dat de woningen reeds in 2012 zijn verkocht, terwijl Consumenten pas in 2017 voor het eerst een klacht hebben ingediend.
- 4.2 Naar vast oordeel van de Commissie dient de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden van het geval, waarbij een groot gewicht wordt toegekend aan de vraag of de Bank is geschaad in haar belangen als gevolg van het moment van klagen. Louter tijdsverloop is een belangrijke factor, maar is niet van doorslaggevend belang (zie onder meer HR 8 februari 2013, ECLI:HR:2013:BY4600 en GC Kifid 2017-755).
- 4.3 In onderhavig geval oordeelt de Commissie dat onvoldoende is komen vast te staan dat de Bank in haar belangen is geschaad doordat Consumenten pas in 2017 hebben geklaagd over de handelwijze van de Bank in de periode van 2007 tot 2012. De Commissie zal daarom de klacht van Consumenten in het navolgende inhoudelijk behandelen.

### *Hypothecaire geldlening*

- 4.4 De Commissie stelt voorop dat tussen partijen een overeenkomst van hypothecaire geldlening tot stand is gekomen, zoals bedoeld in artikel 6:217 BW. Door ondertekening van de overeenkomst hebben Consumenten zich hoofdelijk verbonden tot terugbetaling van de hoofdsom van de hypothecaire geldlening vermeerderd met de overeengekomen rente en eventuele kosten die uit hoofde van de overeenkomst en de toepasselijke voorwaarden voor rekening van Consumenten komen.
- 4.5 Ook de gehele restschuld die is ontstaan na verkoop van de woningen behoort tot de hypothecaire geldlening en dient in beginsel aan de Bank te worden terugbetaald. De Bank heeft ten aanzien van deze restschuld een bepaalde mate van beleidsvrijheid en kan, indien zij hiertoe aanleiding ziet, (een gedeelte van) de restschuld kwijtschelden. De Bank is hiertoe echter niet verplicht.

### *Verkoop van de woningen*

- 4.6 Consumenten hebben, kort samengevat, gesteld dat de Bank druk heeft uitgeoefend om de woningen te verkopen en de verkoopprijs heeft gemanipuleerd. De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd betwist.

- 4.7 De Commissie merkt op dat in het onderhavige geval geen sprake is van een executoriale verkoop van de woningen, zoals bedoeld in artikel 3:268 lid I BW. Uit de stukken blijkt dat sprake is geweest van vrijwillige verkoop van de woningen, waarbij geen gebruik is gemaakt van de door Consumenten ondertekende verkoopvolmachten. Met het oog op de betalingsachterstanden, kan de Bank niet worden verweten dat zij aanstuurde op verkoop van de woningen. De woningen zijn uiteindelijk door Consumenten zelf verkocht. Uit de stukken is niet gebleken dat de Bank onevenredige druk of pressie heeft uitgeoefend, noch dat zij de executoriale verkoop van de woningen heeft aangezegd. Dat Consumenten de handelwijze van de Bank als dwingend hebben ervaren, moge zo zijn, echter is niet komen vast te staan dat daadwerkelijk sprake was van door de Bank uitgeoefende dwang.
- 4.8 Op grond van de door partijen overgelegde stukken is tevens niet komen vast te staan dat de verkoopprijzen van de woningen niet-marktconform waren dan wel dat de Bank invloed heeft uitgeoefend op de hoogte van de vraagprijs. Blijkens de door de Bank overgelegde taxatierapporten, benaderden de verkoopprijzen de getaxeerde waarde. Consumenten hebben onvoldoende aannemelijk gemaakt dat de verkoopprijzen hoger hadden kunnen zijn. De woningen zijn weliswaar verkocht in een minder gunstige periode, maar dit is geen omstandigheid die aan de Bank is toe te rekenen. Het zijn namelijk in eerste instantie Consumenten geweest die de betalingsverplichtingen jegens de Bank niet zijn nagekomen.
- 4.9 De Commissie stelt vast dat in elk geval Woning II diende als zekerheid tot terugbetaling van het overbruggingskrediet en de hypothecaire geldlening. De Bank was dan ook gerechtigd de verkoopopbrengst van die woning aan te wenden ter aflossing van de leningen.

#### *Handelwijze van de Bank*

- 4.10 Ten aanzien van de stelling van Consumenten dat de Bank onvoldoende medewerking heeft verleend aan door Consumenten aangedragen oplossingen, zoals verhuur van de woningen, merkt de Commissie op dat niet is komen vast te staan dat Consumenten daadwerkelijk een dergelijk verzoek bij de Bank hebben ingediend. Indien dit echter wel het geval was, is de Bank niet verplicht haar medewerking te verlenen aan verhuur, te meer nu het een feit van algemene bekendheid is dat de waarde van een woning daalt door verhuur. De Commissie acht het in het belang van Consumenten dat de waarde van de woning(en) niet verder zou dalen. De Bank kan dan ook niet worden verweten hieraan geen medewerking te hebben verleend. Ook van andere door Consumenten aangedragen oplossingen is de Commissie niet gebleken, zodat zij hierover niet kan oordelen.
- 4.11 Ten aanzien van de stelling van Consumenten dat de Bank gedurende de klachtprocedure onvoldoende inzage heeft gegeven in de stukken van het dossier van Consumenten, oordeelt de Commissie dat de rol en de belangen van gemachtigde niet direct duidelijk waren.

De Commissie oordeelt dat uit de stukken niet blijkt dat de Bank bewust haar medewerking heeft geweigerd dan wel inzage in bepaalde stukken ten onrechte heeft tegengehouden.

Mede gezien de lange periode tussen de verkoop van de woningen en het indienen van de klacht en met het oog op de wettelijke bewaarplicht, kan de Bank niet worden verweten dat zij niet langer beschikt over alle door Consumenten opgevraagde dossierstukken.

#### *Conclusie*

4.12 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden. De Commissie oordeelt dat de klacht van Consumenten ongegrond is en wijst hun vordering af.

## **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.*