

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-119 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op : 23 april 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 15 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De woning van Consument is verkocht op basis van een onherroepelijke volmacht aan de Bank. Consument klaagt ten eerste over het feit dat de kliklaminaatvloer in die woning verkocht is aan de nieuwe eigenaren, terwijl Consument de vloer wilde gebruiken in een nieuwe woning. De Commissie is van oordeel dat de vloer geen bestanddeel is van de woning in de zin van artikel 3:4 BW en daarom niet met de woning verkocht had mogen worden. De schade wordt begroot op € 100,-. Het tweede klachtonderdeel betreft het feit dat de Bank in eerste instantie een vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening gebracht heeft bij Consument, terwijl er geen vergoeding verschuldigd is bij gedwongen verkoop. De Commissie is echter niet bevoegd over dit klachtonderdeel te oordelen, aangezien Consument uiteindelijk geen vergoeding betaald heeft en hierdoor geen individueel belang meer heeft bij de klacht. Daarnaast heeft de Bank in voldoende mate toegelicht dat de vergoeding op basis van een menselijke fout in de aflosnota terecht gekomen is, en niet door een vaste werkwijze van de Bank.

I. De klacht van Consument

Wat is er gebeurd?

- 1.1 Consument heeft een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten met zijn woning als onderpand (hierna: de woning). In verband met betalingsproblemen van Consument heeft de Bank aanvankelijk besloten de woning in een executieveiling te verkopen. Dit is echter voorkomen doordat Consument een onherroepelijke volmacht verleend heeft aan de Bank voor een onderhandse verkoop van de woning (hierna: de volmacht). Op grond van deze volmacht heeft de Bank zonder verdere betrokkenheid van Consument de woning in december 2016 verkocht (hierna: de gedwongen verkoop). Uit de verkoopopbrengst is de hypothecaire geldlening na de levering van de woning op 21 januari 2017 in zijn geheel afgelost en heeft Consument de overwaarde van bijna € 90.000,- ontvangen.
- 1.2 In 2008 heeft Consument een kliklaminaatvloer (hierna: de laminaatvloer) in de woning laten leggen. De laminaatvloer is niet aan de ondervloer vastgelijmd of genageld, maar zwevend gelegd.

In een e-mail van 19 december 2016 aan de door de Bank ingeschakelde makelaar heeft Consument gevraagd of hij met de koper van de woning in contact kon komen voor eventuele overname van zaken zoals de vloerbedekking. De makelaar reageerde hierop dat de woning verkocht is inclusief de vloerbedekking(en). Vervolgens heeft Consument een nieuwe woning gevonden, en wilde hij de laminaatvloer daar naartoe verhuizen.

Na een discussie tussen de makelaar en Consument over de vraag of de laminaatvloer 'roerend' is, ontving Consument op 17 januari 2017 een e-mail van de Bank waarin is opgenomen:

“De makelaar heeft ons laten weten dat u voornemens bent, om de laminaatvloer uit de woning te verwijderen.

Wij wijzen u erop, dat de woning verkocht is inclusief laminaatvloer. De koopsom is hier op gebaseerd. Mede door de goede presentatie op Funda heeft de woning meer opgebracht dan verwacht was. Dit heeft dus geresulteerd in een hogere opbrengst voor u.

Indien u besluit het laminaat desondanks te verwijderen, dient u er rekening mee te houden dat er een bedrag in mindering wordt gebracht op de koopsom.”

- 1.3 Consument heeft naar aanleiding van de hierboven geciteerde e-mail de laminaatvloer in de woning laten liggen en een nieuwe laminaatvloer gekocht voor in zijn nieuwe woning. Vervolgens heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank over de gang van zaken rond de laminaatvloer.
- 1.4 Naast de discussie over de laminaatvloer speelde het volgende in het traject van de gedwongen verkoop. De Bank heeft in verband met de aflossing van de hypothecaire geldlening een aflosnota opgesteld met daarin opgenomen een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 7.515,-. Nadat Consument hierover contact heeft opgenomen met de Bank, heeft de Bank een nieuwe aflosnota verzonden, waarin de vergoeding voor vervroegde aflossing niet opgenomen is. Er is uiteindelijk dus geen vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening gebracht bij Consument.
- 1.5 De klacht van Consument heeft ook betrekking op deze aflosnota's. Consument heeft weliswaar een gecorrigeerde aflosnota ontvangen, maar hij vermoedt dat er sprake is van een structurele fout bij de Bank, waardoor ook bij anderen ten onrechte de vergoeding in rekening gebracht wordt.

De vordering van Consument

- 1.6 Consument vordert een bedrag van € 2.245,-. Consument heeft zijn schade begroot aan de hand van de aanschafkosten van de vloer in de nieuwe woning. De grondslag voor de vordering van Consument is dat de Bank toerekenbaar tekortgeschoten is in de uitvoering van haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst van geldlening. De gedwongen verkoop van de woning heeft immers uit hoofde van deze overeenkomst plaatsgevonden.

Het verweer van de Bank

- 1.7 De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de woning terecht inclusief de laminaatvloer verkocht is. Bovendien heeft de Bank de schade betwist. Ten aanzien van de vergoeding voor vervroegde aflossing op de aflosnota heeft de Bank aangevoerd dat er een incidentele fout gemaakt is.

De procedure

1.8 In de onderhavige procedure hebben partijen de volgende stukken ingebracht (met bijlagen):

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop van 29 april 2018,
- de reactie van de Bank (in het kader van de interne klachtenprocedure) van 31 mei 2018 en de reactie hierop van Consument van 30 juli 2018,
- het verweerschrift van de Bank,
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Bank.

Deze stukken vormden voor de Commissie voldoende informatie om te kunnen beslissen op de vordering van Consument. Een mondelinge behandeling was daarom niet nodig. Aangezien partijen hebben gekozen voor bindend advies, is de uitspraak bindend.

2. Beoordeling

2.1 Het geschil kan worden samengevat in twee vragen die ter beoordeling voorliggen. Ten eerste gaat de Commissie in op de vraag of de Bank de woning inclusief de laminaatvloer van Consument mocht verkopen. Vervolgens wordt aandacht besteed aan de vraag of de vergoeding voor vervroegde aflossing in de aflosnota een incidentele fout betrof.

De laminaatvloer

2.2 Voor de beantwoording van de eerste vraag stelt de Commissie het volgende voorop. In het kader van de gedwongen verkoop is er een koopovereenkomst gesloten tussen Consument en de koper van de woning (hierna: de koopovereenkomst). In de koopovereenkomst is opgenomen dat de koper de woning exclusief de roerende zaken koopt. Er is geen roerende zakenlijst opgemaakt en in de koopovereenkomst zijn geen afspraken opgenomen met betrekking tot de laminaatvloer. Ook de volmacht aan de Bank bevat geen bijzondere afspraken gemaakt ten aanzien van de laminaatvloer.

2.3 Aangezien de woning exclusief roerende zaken verkocht is, moet worden beoordeeld of de laminaatvloer een roerende zaak is, of onderdeel uitmaakt van de woning. Overigens kan het feit dat de woning op Funda is aangeboden inclusief de laminaatvloer, niet aan Consument worden tegengeworpen. De (makelaar van) de Bank heeft zelfstandig de beslissing genomen de laminaatvloer bij de woning te verkopen en het is juist de vraag of deze beslissing genomen had mogen worden.

2.4 Het toetsingskader voor de vraag of de laminaatvloer onderdeel van de woning uitmaakt, is artikel 3:4 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Op grond van het eerste lid van dat artikel is al hetgeen volgens verkeersopvatting onderdeel van de woning uitmaakt, bestanddeel van de woning. Consument heeft gesteld dat de vloer geen bestanddeel van de woning is. Ter onderbouwing heeft hij verwezen naar verschillende websites waarin dit standpunt gebezigd wordt, zoals websites van makelaars die tips geven over de vraag wat een roerende zaak is en wat niet.

De Bank heeft echter gesteld dat de koper van de woning ervan uit mocht gaan dat de woning inclusief de vloer opgeleverd zou worden, aangezien het volgens de Bank gebruikelijk is dat een op maat gemaakte vloer in de woning achterblijft.

- 2.5 Volgens de Hoge Raad is voor de vraag of een zaak (in dit geval de laminaatvloer) volgens verkeersopvatting bestanddeel uitmaakt van een andere zaak (in dit geval de woning), een aard- of nagelvaste verbinding niet vereist. Een aanwijzing dat een zaak volgens verkeersopvatting als onderdeel van een hoofdzaak heeft te gelden, kan gelegen zijn in de omstandigheid dat de twee zaken in constructief opzicht specifiek op elkaar zijn afgestemd, of in de omstandigheid dat de hoofdzaak, indien het bestanddeel zou ontbreken, als onvoltooid moet worden beschouwd in de zin dat de hoofdzaak dan niet geschikt is te beantwoorden aan haar bestemming. Of in een bepaald geval naar verkeersopvatting sprake is van een bestanddeel, moet echter in het licht van alle omstandigheden van het geval beoordeeld worden (Hoge Raad 7 december 2018, ECLI:NL:HR:2018:2256).
- 2.6 Hoewel een laminaatvloer tot op zekere hoogte passend gemaakt wordt voor de ruimte waarin de vloer gelegd wordt, is de laminaatvloer zwevend op de ondervloer gelegd (zonder lijm en niet vastgenageld) en de verschillende planken zijn aan elkaar bevestigd door middel van een kliksysteem. De vloer is hierdoor eenvoudig te leggen, maar ook eenvoudig en zonder schade te verwijderen. Het is dan ook mogelijk dat een dergelijke vloer hergebruikt wordt door de vloer mee te verhuizen naar een nieuwe woning of door de vloer door te verkopen als tweedehands vloer. De laminaatvloer is in het licht van alle omstandigheden van het geval naar het oordeel van de Commissie naar verkeersopvattingen dan ook geen bestanddeel van de woning. Zie voor een vergelijkbaar oordeel de uitspraak van het Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden van 21 mei 2013 (ECLI:NL:GHARL:2013:CA0806). Ook op basis van het tweede lid van artikel 3:4 BW kan niet geconcludeerd worden dat de laminaatvloer bestanddeel van de hoofdzaak geworden is. Het criterium van dat artikel is of de laminaatvloer zonder beschadiging van betekenis uit de woning verwijderd kan worden en dat is mogelijk bij de laminaatvloer.
- 2.7 Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat de Bank de laminaatvloer niet als onderdeel van de woning had mogen verkopen. Door dit wel te doen, is de Bank tekortgeschoten in haar verplichtingen uit hoofde van de overeenkomst met Consument.

Schade

- 2.8 Vervolgens komt aan de orde of Consument in verband met deze tekortkoming van de Bank recht heeft op schadevergoeding. Consument heeft zijn schade begroot op het bedrag dat hij betaald heeft voor een nieuwe vloer aangezien hij de laminaatvloer niet mocht mee-verhuizen. In geval van verlies van een zaak geldt er echter een andere maatstaf voor de schade. Die schade dient te worden begroot op de economische waarde van de zaak die verloren gegaan is, ten tijde van het verlies (zie het arrest van de Hoge Raad van 12 april 1991, ECLI:NL:HR:1991:ZC0206). Er zijn in het dossier voldoende feiten aangedragen om een dergelijke schadebegroting toe te passen.
- 2.9 Consument heeft gesteld dat de laminaatvloer van zeer goede en slijtvaste kwaliteit was en dat de vloer nauwelijks beschadigd is. De Bank heeft dit niet betwist.

Uit de door Consument overgelegde factuur blijkt verder dat de laminaatvloer in 2008 gelegd is en dat de vloer ongeveer 69 vierkante meter groot is. De Bank heeft aangevoerd dat de schade beperkt moet worden omdat de woning van Consument meer opgebracht heeft doordat de laminaatvloer meeverkocht is. De biedprijs van de koper lag € 5.000,- hoger dan de vraagprijs en Consument heeft hiervan geprofiteerd doordat hij de gerealiseerde overwaarde van circa € 90.000,- ontvangen heeft. De Commissie oordeelt als volgt over de schade. Alhoewel de woning feitelijk inclusief de laminaatvloer verkocht is en de laminaatvloer hierdoor in de verkoopprijs inbegrepen is, is het aandeel van de laminaatvloer in de verkoopprijs voor de Commissie niet exact te bepalen. Op grond van artikel 6:97 BW schat de Commissie, rekening houdend met de economische waarde van de laminaatvloer en de behaalde verkoopprijs voor de woning, de schade van Consument als gevolg van het verlies van de laminaatvloer op € 100,-.

- 2.10 Concluderend wordt de vordering van Consument uit hoofde van het eerste klachtonderdeel gedeeltelijk toegewezen.

De aflosnota

- 2.11 Ten slotte gaat de Commissie in op het tweede klachtonderdeel: de aflosnota. In de klachtenprocedure heeft Consument zijn verbazing geuit ten aanzien van de gang van zaken. In eerste instantie ontving Consument een aflosnota met daarin opgenomen een vergoeding voor vervroegde aflossing. Voor vragen over de aflosnota diende Consument contact op te nemen met de algemene hypothekenafdeling van de Bank. Consument heeft dat gedaan en kreeg te horen dat die afdeling niet kan zien of er sprake is van gedwongen verkoop en dus ook niet kan bepalen of er een vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening gebracht moet worden. Consument heeft daarna een medewerker van de afdeling Intensief Beheer gesproken, deze afdeling is belast met de verkoop van de woning. De medewerker van de afdeling Intensief Beheer vertelde hem dat de vergoeding terecht in rekening gebracht was. Vervolgens heeft Consument contact gezocht met zijn vaste behandelaar bij Intensief Beheer. Het is niet gelukt contact te krijgen met de behandelaar, maar in plaats daarvan kreeg Consument een gecorrigeerde aflosnota. Door zijn vasthoudendheid en alertheid heeft Consument onnodige kosten kunnen voorkomen, maar hij vermoedt dat andere consumenten hier wellicht niet toe in staat zijn en hierdoor de dupe zijn van de werkwijze van de Bank.
- 2.12 De Bank heeft betwist dat er sprake is van een structurele fout en aangevoerd dat het om een incidentele menselijke fout ging. De afdeling Intensief Beheer heeft namelijk verzuimd te vermelden dat er sprake was van gedwongen verkoop en dat er daarom geen kosten voor vervroegd aflossen in rekening moesten worden gebracht. Het betreft een omissie in de communicatie tussen de verschillende afdelingen en is geen staande praktijk.
- 2.13 Hoewel de Commissie er begrip voor heeft dat Consument heeft willen verifiëren of er sprake is van een incident of van een structurele fout, is de Commissie alleen bevoegd om een oordeel te geven over klachten ten aanzien van een individueel belang van Consument. Aangezien er bij Consument uiteindelijk geen vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening gebracht is, is er geen sprake meer van een dergelijk belang.

Bovendien heeft de Bank in de loop van de klachtenprocedure de gang van zaken voldoende toegelicht. Dit klachtonderdeel wordt dan ook afgewezen.

3. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 100,-.

De Commissie heeft deze beslissing genomen met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening.

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.