

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0685 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op : 22 december 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 28 juli 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft in het verleden met zijn ex-partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Nadat de consument en zijn ex-partner uit elkaar zijn gegaan, heeft de ex-partner bij de rechter afgedwongen dat de consument meewerkt aan de verkoop van de gemeenschappelijke woning. De consument heeft daarna een gesprek gepland met de bank over de gevolgen van de verkoop, waaronder het ontstaan van een restschuld. Het gesprek is kort van tevoren afgezegd door de bank. De consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door niet met hem in gesprek te gaan over het financieren van de restschuld. Hierdoor is hij in financiële problemen gekomen. De commissie is van oordeel dat de bank weliswaar netter had kunnen handelen, maar dat het afzeggen van het gesprek geen grond oplevert voor toewijzing van de vorderingen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 juni 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2003 met zijn (inmiddels) ex-partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij een voorganger van de bank voor de aankoop van een woning.

- 2.2 Nadat de consument en zijn ex-partner uit elkaar zijn gegaan, heeft zijn ex-partner bij de rechter afgedwongen dat hij meewerkt met de verkoop van de gemeenschappelijke woning. De consument heeft vervolgens contact opgenomen met de bank om in gesprek te gaan over de verkoop van de woning en de restschuld die daardoor zou ontstaan. Kort voordat het gesprek zou plaatsvinden is de afspraak door de bank afgezegd omdat zij geen problemen voorzag in de afwikkeling van de hypothecaire geldlening.
- 2.3 De ex-partner van de consument heeft de woning verkocht en voor de helft van de restschuld verhaal gezocht bij de consument. Hierdoor is de consument in financiële problemen gekomen, met als uiteindelijk gevolg het verlies van zijn baan.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht jegens hem door onvoldoende rekening te houden met zijn belangen en de hypothecaire geldlening alleen af te wikkelen met zijn ex-partner. De bank had het gesprek dat hij met de bank gepland had niet mogen afzeggen enkel op de grond dat er volgens haar geen problemen zouden ontstaan. De bank had alsnog met de consument in gesprek moeten gaan om te bekijken of een lening kon worden verstrekt voor zijn deel van de restschuld. De bank heeft dit voor zijn ex-partner wel gedaan. Had de bank dit voor hem ook gedaan, dan hadden alle financiële problemen die zijn ontstaan voorkomen kunnen worden.
- 2.5 Verder stelt de consument dat de verkoopprijs waarvoor de woning is verkocht, veel te laag was. De bank had daarom bezwaar moeten maken tegen de verkoop van de woning, maar heeft dat nagelaten. Het ontstaan van een restschuld had daarmee voorkomen kunnen worden.
- 2.6 De consument vordert dat de bank hem een persoonlijke lening verstrekt van € 70.000,- onder dezelfde voorwaarden als de lening die aan zijn ex-partner is verleend. Daarnaast vordert hij vergoeding van de kosten die hij als gevolg van het handelen van de bank heeft moeten maken, ter hoogte van € 15.000,-, alsmede vergoeding van immateriële schade, vastgesteld op € 50.000,-.

Het verweer

- 2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. In de eerste plaats door niet in gesprek te gaan met de consument de financiële gevolgen die de verkoop van de woning met zich mee zou brengen. In de tweede plaats door geen bezwaar te maken tegen de verkoop van de woning voor een prijs die onder de marktwaarde lag. De commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en licht dat hieronder toe.
- 3.2 De commissie merkt op dat ter zitting is gebleken dat aan de ex-partner van de consument door de rechter een volmacht is verleend om de gemeenschappelijke woning te verkopen omdat de consument zelf niet voldoende medewerking verleende aan de verkoop. De bank kan daarom niet worden verweten dat zij de consument verder niet heeft betrokken bij de afwikkeling van de hypothecaire geldlening; dit is door de rechterlijke uitspraak immers volledig in handen gegeven aan zijn ex-partner. Hoewel het netter was geweest om het gesprek met de consument doorgang te laten vinden, levert het afzeggen daarvan geen grond op voor toewijzing van de vorderingen.
- 3.3 Voor zover de consument stelt dat de bank bezwaar had moeten maken tegen de verkoop van de woning vanwege een te lage verkoopprijs, overweegt de commissie het volgende. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt als uitgangspunt dat de partij, in dit geval de consument, die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten of rechten haar stelling moet bewijzen als deze door de wederpartij gemotiveerd wordt betwist. De bank heeft voldoende gemotiveerd betwist dat de verkoopprijs van de woning destijds te laag was. Nu de consument zijn stelling op geen enkele wijze heeft onderbouwd, is de commissie van oordeel dat hij onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn stelling. Over de door de verkoop ontstane restschuld, waarvoor de consument voor de helft aansprakelijk is, kan dan ook niet gezegd worden dat deze te hoog is, zodat er ook geen grondslag is om de bank aansprakelijk te houden voor de gevolgen die het ontstaan van die restschuld voor hem heeft gehad.
- 3.4 Gelet op het voorgaande verklaart de commissie de klacht van de consument ongegrond en dienen de vorderingen te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.