

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-556
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 december 2019
Ingediend door : De heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen de man respectievelijk de vrouw en samen Consumenten
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Geldverstrekker
Datum uitspraak : 6 juli 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Hypotheek; De vordering gericht op vergoeding van immateriële en materiële schade vanwege het handelen van Geldverstrekker rond de nakoming van de betalingsverplichting door Consumenten, wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en nadien gewisselde correspondentie;
- het verweerschrift van Geldverstrekker;
- de repliek van Consumenten en geluidsbestanden;
- de dupliek van Geldverstrekker.

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

De Commissie stelt vast dat Consumenten niet aan een mondelinge behandeling wilden meewerken. De zaak is daarom op 4 juni 2020 op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben in 2005 bij de (rechtsvoorganger van) Geldverstrekker een hypothecaire geldlening (geldlening) afgesloten.

- 2.2 Vanaf 2012 ontstaan achterstanden in de betaling van de hypotheeklasten.
- 2.3 In 2018 is na een achterstand in de betaling van de hypotheeklasten door Geldverstrekker de geldlening per aangetekende brief gedateerd op 19 juni 2018 opgeëist.
- 2.4 Geldverstrekker geeft Consumenten tot 16 juli 2019 de tijd om de woning onderhands te verkopen.
- 2.5 Nadat partijen vervolgens overleg hadden gevoerd over het onderhands verkopen van het aan de geldlening verbonden onderpand, kwamen Consumenten hierop terug.
- 2.6 Geldverstrekker heeft naar aanleiding hiervan en ook vanwege het ontbreken van inzicht in de financiële positie van Consumenten hen voor een bespreking uitgenodigd. Dit gesprek vindt plaats op 8 oktober 2018. Tijdens het op 26 of 30 november 2018 geplande vervolgesprek is door Geldverstrekker na kennisneming van de door Consumenten overgelegde actuele inkomensbescheiden vastgesteld dat Consumenten de woonlasten (thans op basis van één inkomen) niet (meer) kunnen (blijven) betalen.
- 2.7 Rond december 2018 is de woning door Consumenten te koop gezet en werken zij mee aan de door Geldverstrekker verstrekte opdracht tot taxatie van de woning.
- 2.8 Geldverstrekker heeft op 16 januari 2019 Consumenten gemaild:

“Op tien januari 2019 hebben wij elkaar telefonisch gesproken over uw dossier en het opgemaakte taxatierapport. Tijdens dit gesprek gaf u aan een eigen taxatie te hebben laten opmaken door de [naam]. Hieruit kwam een hogere waarde en u hebt ons opnieuw verzocht op basis van het taxatierapport van de [naam] en uw redenering belening toe te staan. (...)”

Taxatie

*Wij hebben dezelfde dag via de mail uw eigen taxatie ontvangen. Dit blijkt helaas geen taxatie te zijn van de [naam] maar een woningopnamerapport van [naam] (uw makelaar). Dit rapport is bedoeld voor de verkoop van uw woning en is niet vergelijkbaar met een taxatierapport. Wij kunnen dan ook niet achterhalen hoe de indicatie marktwaarde van € 520.000,00 is opgebouwd. (...) Ons taxatierapport heeft een marktwaarde aan € 455.000,00. Op basis van de bestaande stukken zien wij geen redenen om te twijfelen aan het taxatierapport. De door u gehanteerde verkoopprijs is in onze ogen dan ook niet realistisch.
(...)*

Verkoop woning

De woning staat te koop voor € 549.900,00. In onze optiek is dit geen realistische vraagprijs. U krijgt van ons zes maanden de tijd (tot 16 juli 2019) om uw woning onderhands te verkopen zolang de achterstand niet oploopt. Na deze periode of als de achterstand oploopt hebben wij geen andere keus dan de woning gedwongen te gaan verkopen. (...)

2.9 In april 2019 is de achterstand in de betaling van de maandlasten geheel ingelopen.

2.10 In de mail van 1 mei 2019 om 12:04:26 schrijft de Geldverstrekker, voor zover relevant, Consumenten:

“(...) Uw hypothecaire geldlening is na een langdurig traject bij de afdeling Intensief Beheer uiteindelijk bij brief van 28 juni 2018 opgeëist. De bank wil sindsdien graag komen tot een afwikkeling van de relatie. En dat betekent dat we willen dat u de lening helemaal aflost. Dat kunt u doen door de lening over te sluiten (en dan hoeft u bij wijze van uitzondering dus géén boete te betalen) of de woning verkopen (er vanuit gaande dat er geen restschuld overblijft).

Zolang u geen nieuwe achterstanden laat ontstaan, zult u in beginsel de woning zelf in de verkoop kunnen houden. Maar die situatie kan niet eindeloos duren, want de opzegging is wel gedaan en wordt in beginsel niet terug gedraaid. Daar ligt een lange historie aan ten grondslag. Dit heb ik u ook al proberen uit te leggen in mijn mail van 26 april. Jl. En die opzegging brengt verplichtingen met zich mee. De belangrijkste daarvan is uw verplichting om de lening terug te betalen.

Als er geen nieuwe achterstanden meer ontstaan, zal het in beginsel niet zo'n vaart lopen met het veilen van uw woning. Maar ik kan mij zo voorstellen dat na 16 juli 2019 de heer [naam medewerker] graag met u praat over de wenselijkheid om vast te houden aan de huidige vraagprijs. Maar als u daar dan aan vasthoudt en er onvoldoende interesse is, dan kan het toch echt zo zijn dat de bank op enig moment daarna besluit om toch de veiling op te starten omdat u feitelijk niet meewerkt aan de beëindiging van de relatie (door de vrijwillige verkoop). (...)

2.11 Geldverstrekker mailt Consumenten op 2 mei 2019 voor zover relevant:

“Er is enige ruis op de lijn over de term “oversluiten” in mijn mail van gisteren. Ik bedoel dat u de lening kunt onderbrengen bij een andere hypotheekverstrekker. Wij hebben de lening opgeëist en willen de relatie met u beëindigen. Als u een lening kunt onderbrengen bij een andere verstrekker dan hoeft u de woning niet te verkopen.

Door uw verzoek om van ons een “oversluitvoorstel” te krijgen, begrijp ik dat u heel wat anders bedoelt. U wilt bij ons een andere - lagere- rente dan u met ons bent overeengekomen.

Maar dat is wat anders. En dat is in uw specifieke geval niet mogelijk. U krijgt dus geen voorstel en van schade is ook geen sprake (...)”.

2.12 Geldverstrekker mailt Consumenten op 29 juli 2019, voor zover relevant:

“(...

De overeenkomst van geldlening tussen Nationale Nederlanden en u is ruim een jaar geleden (bij brief van 28 juni 2018) opgezegd. U heeft van ons tot 16 juli 2019 de tijd gekregen om de lening af te lossen (na verkoop) of de lening over te sluiten naar een andere kredietverstrekker. Na deze periode of bij een oplopende achterstand zouden wij ons gaan beraden op verdere stappen.

Verstrijken datum terugbetaling lening

De datum van 16 juli 2019 is inmiddels verstreken en u heeft de lening niet terug betaald of naar een andere kredietaanbieder over gesloten.

Verkoop van de woning

U heeft de woning aan de [straatnaam en huisnummer] te [woonplaats] niet verkocht. De vraagprijs die u hanteert voor de woning is €549.900,-. Wij hebben u al in januari 2019 aangeraden deze te verlagen. De door u gehanteerde vraagprijs is ruim boven het advies van uw eigen makelaar. U hebt over de situatie uitgebreid contact gehad met ons. Graag vernemen wij van u, voor 1 september 2019, hoe de verkoop is verlopen de laatste maanden (bezoeken/biedingen en dergelijke) en welke acties u hebt ondernomen om de verkoop te bevorderen. Tevens willen wij van uw makelaar zelf weten wat deze realistisch vindt en zijn/haar motivatie waarom de woning nog niet is verkocht.

Voortgang

Zoals in eerdere mails aangegeven, willen wij graag dat u de lening terug betaald. Dat u op dit moment geen achterstand meer heeft in de betaling van uw hypotheektermijnen doet daar niks aan af. De opzegging blijft onverminderd van kracht en u bent nu in gebreke. Gezien het dossiervoorloop hebben wij weinig vertrouwen in een voortzetting van de situatie van het afgelopen jaar waarbij u de onderhandse verkoop zelf in beheer hebt. Aan de hand van uw reactie op bovenstaande verzoeken zullen wij ons beramen op het vervolg. Gedwongen verkoop kan daarbij zeker mogelijk zijn.

Vakantie

Mijn vakantie is van woensdag 31 juli 2019 tot en met woensdag 28 augustus 2019. Een reactie wordt niet eerder gelezen of behandeld dan na 29 augustus 2019(...)”.

- 2.13 In een op 17 september 2019 gedateerde per aangetekende post door Geldverstrekker aan Consumenten gestuurde brief met als onderwerp ‘Laatste kans’, is geschreven:
“U heb niet gereageerd op onze e-mail van 29 juli 2019 waarin wij u tot 1 september 2019 de tijd hebben gegeven om te reageren op ons verzoek, zie bijlage. Hieronder leest u hier meer over.

Laatste kans

*U krijgt tot **24 september 2019** de tijd om alsnog inhoudelijk te reageren op ons verzoek tot nadere informatie betreffende de onderhandse verkoop in eigen beheer. Wij benadrukken dat de opzegging onverminderd van kracht blijft en u in gebreke bent. Als u niet reageert voor 24 september 2019 hebben wij geen andere keus dan uw woning daadwerkelijk executoriaal te verkopen. (...)*”.

- 2.14 Consumenten hebben zich vervolgens tot een gemachtigde gewend en na haar beëindiging van de opdracht de onderhavige klachtprocedure opgestart.
- 2.15 Consumenten hebben de woning uit de verkoop gehaald.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen betaling van € 28.666,00 te verhogen met de wettelijke rente daarover vanaf 28 juni 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekort geschoten en op grond daarvan verplicht de geleden schade op zowel immaterieel als materieel vlak te vergoeden. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.
- 3.3 In de in het najaar van 2018 met Geldverstrekker gevoerde gesprekken (waarvan Consumenten de door hen gemaakte geluidsopnames in deze procedure hebben ingebracht) is alleen gesproken over het inlopen van de achterstand. Ondanks dat die achterstand is ingelopen valt Geldverstrekker hen al maandenlang lastig met onredelijke eisen en mengt deze zich in de door Consumenten op eigen kosten en zelf opgestarte verkoop van de woning. Hiernaast stuurt (de medewerker van) Geldverstrekker vlak voor diens vakantie een mail voorzien van eisen en een dwangmaatregel als gedwongen verkoop, zie hiervoor onder 2.12. Niemand binnen de organisatie van Geldverstrekker kon Consumenten vervolgens helpen; Consumenten en hun gezin zijn hierdoor wekenlang in een zeer onplezierige situatie geplaatst.

Verder gaat Geldverstrekker ten onrechte niet in op het feit dat door Consumenten aan al diens wensen is voldaan; de achterstanden zijn ingelopen en de vervallen termijnen worden tijdig betaald.

- 3.4 De immateriële schade houdt verband met de maandenlange grote irreële druk door de ‘machtige’ Geldverstrekker; Consumenten en hun gezin zijn daardoor ziek geworden. Daarnaast was ook geen sprake van woongenot. De geleden schade wegens het ontbreken van woongenot is door Consumenten becijferd vanaf de dag dat er geen achterstand meer was te weten 1 mei 2019 tot het moment van indiening van de klacht op € 10.000,00. Voorts is veel tijd geïnvesteerd in het opstellen van het verweer tegen de Geldverstrekker. Die tijdsinvestering dient gecompenseerd te worden door betaling van € 50,00 per dag hetgeen gerekend tot de dag van indiening van de klachtprocedure resulteert in € 11.000,00.
- 3.5 Hiernaast dient Geldverstrekker materiële schade te vergoeden. Deze schade vloeit voort uit de door Geldverstrekker in oktober/november 2018 onjuist verstrekte informatie over boetevrij oversluiten. In de opeisingsbrief zijn Consumenten niet voorgelicht over boetevrij oversluiten. Uit de nadien ontvangen mailberichten zoals hiervoor geciteerd onder 2.10 bleek dit wél mogelijk. Consumenten hebben dit schadeonderdeel becijferd op € 7.666,00.

Verweer Geldverstrekker

- 3.6 Geldverstrekker heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie dient te oordelen over de vraag of de wijze waarop Consumenten door Geldverstrekker ter nakoming van hun verplichtingen tot betaling van de maandtermijnen van de geldlening zijn aangesproken, tot schadeplichtigheid leidt.
- 4.2 De Commissie ziet aanleiding in te gaan op de vordering tot schadevergoeding. Consumenten zijn van mening dat de door hen aan deze kwestie bestede tijd vergoed moet worden; dit schadebedrag is (voorlopig) begroot op € 11.000,00. Hiernaast wensen Consumenten de schade wegens niet geleverd woongenot door Geldverstrekker vergoed te krijgen; deze schade is (voorlopig) becijferd op € 10.000,00. Geldverstrekker heeft zich tegen deze vorderingen verweerd en gesteld dat de wet voor toewijzing van een vordering voor verloren tijd en niet-geleverd woongenot geen ruimte biedt.

- 4.3 Naar vast oordeel van de Commissie geldt dat vergoeding van eigen tijd in beginsel niet wordt toegewezen omdat men in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar heeft te dulden en het oplossen van conflicten nu eenmaal tijd kost. In dit verband is verder relevant dat niet is gesteld of gebleken dat hiervoor kosten zijn gemaakt of dat Consumenten door het besteden van die tijd inkomen zijn misgelopen, zie hiervoor GC Kifid 2016-360, 2017-868 en 2018-118. Dit onderdeel van de vordering dient derhalve te worden afgewezen.
- 4.4 Wat betreft de vordering voor niet-geleverd woongenot wordt het volgende overwogen. Geldverstrekker kan hiertoe op grond van de wet niet worden verplicht. In de wet (artikel 6: 106 lid 1 aanhef en onder b Burgerlijk Wetboek) is namelijk bepaald dat als schade als gevolg van een onrechtmatige daad tevens nadeel omvat dat niet in vermogensschade (oftewel materiële schade) bestaat, de benadeelde recht heeft op een naar billijkheid vast te stellen schadevergoeding als (i) hij lichamelijk letsel heeft opgelopen, (ii) in zijn eer of goede naam is aangetast of (iii) op andere wijze in zijn persoon is aangetast. Restitutie van betaalde rente valt hier niet onder.
- 4.5 Wat betreft de stelling van Consumenten dat de handelwijze van Geldverstrekker jegens hen tot ziekte heeft geleid, wordt het volgende overwogen. Consumenten hebben hun stelling niet met concrete en verifieerbare gegevens onderbouwd. Bovendien is aan deze stelling geen vordering gekoppeld. Een vordering tot schadevergoeding kan dan ook niet worden toegewezen.
- 4.6 Over de vergoeding van materiële schade wordt het volgende overwogen. Tijdens het gesprek tussen partijen in november 2018 is gesproken over het tussentijds openbreken van het rentecontract door middel van rentemiddeling; dit was geen reële oplossing omdat dan een hoge boeterente was verschuldigd waarvoor de middelen ontbraken. In de e-mails van Geldverstrekker (zoals hiervoor geciteerd onder 2.10 en 2.11) is geschreven over het niet hoeven te betalen van boeterente als de gehele geldlening naar een andere geldverstrekker wordt overgesloten. Een situatie die niet met het tussentijds openbreken van een rentecontract is te vergelijken. Algeheel aflossen van de gehele lening is iets anders. Geldverstrekker heeft dit ook in zijn hiervoor onder 2.11 geciteerde mail toegelicht door te schrijven dat het aanbod geen boeterente te hoeven te betalen niet zag op het aanbieden van een ander rentevoorstel. Dit leidt ertoe dat dit onderdeel van de schadevordering niet voor toewijzing in aanmerking kan komen.

- 4.7 Het vorenstaande leidt ertoe dat de Commissie niet toekomt aan de beoordeling van het al dan niet schenden van de afspraken die partijen zouden hebben gemaakt en/of hetgeen Consumenten zouden mogen verwachten van Geldverstrekker naar aanleiding van de op 8 oktober 2018 en 26 of 30 november 2018 gevoerde gesprekken al dan niet in relatie tot hetgeen zich nadien heeft voorgedaan.

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.