

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-213
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.J.M. Hendriks, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 december 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de Bank
Datum uitspraak : 9 mei 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Door adviseur Bank ten onrechte de indruk gewekt dat lening zou worden verstrekt. Nu de aanvraag kort voor de overdrachtsdatum is afgewezen en Consument, om te voorkomen dat hij een boete aan de verkoper verschuldigd zou worden, heeft moeten uitwijken naar een andere geldverstrekker die een hogere rente hanteert, dient de Bank Consument deze schade te vergoeden.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank
- het verweerschrift van de Bank
- de repliek van Consument
- de dupliek van de Bank

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 In maart 2015 heeft Consument zich voor de financiering van een aan te kopen woning tot de Bank gewend. De gewenste financiering bedroeg € 175.101,-. Op 24 maart 2015 heeft een eerste adviesgesprek met de Bank plaatsgevonden. Daarna is veelvuldig gecorrespondeerd tussen Consument en de Bank en heeft Consument diverse stukken aangeleverd.
- 2.2 Omdat de adviseur van de Bank Consument had laten weten dat de financiering zeer waarschijnlijk wel zou rondkomen, heeft Consument het in de koopovereenkomst opgenomen financieringsvoorbehoud niet ingeroepen.

- 2.3 Op 30 april 2015, kort voor de overdrachtsdatum, heeft de adviseur Consument laten weten dat de Bank zijn aanvraag had afgewezen. Consument heeft op de valreep een lening bij de Rabobank aangevraagd en gekregen, waardoor de overdracht van de woning doorgang heeft kunnen vinden. De rente bij de Rabobank is echter 0,6% per jaar hoger dan de rente die Consument over de eerste rentevastperiode van 20 jaar aan de Bank verschuldigd zou zijn geweest.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert vergoeding van zijn schade die hij heeft begroot op een bedrag van € 16.000,-. Voorts vordert hij dat de Bank de destijds bij de lening afgesloten overlijdensrisicoverzekering per direct beëindigt en de betaalde premie aan hem restitueert.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe aan dat hij door toedoen van de adviseur van de Bank op de valreep nog een financiering bij een andere bank heeft moeten regelen, hetgeen hem veel tijd en stress heeft gekost. Ook bestond een reëel risico dat hij met zijn gezin op straat zou komen te staan. De situatie heeft diepe impact op hem en zijn gezin gehad, zodat naast vergoeding van het renteverskil ook een immateriële schadevergoeding op zijn plaats is. Omdat de Bank in een eerder stadium had laten weten hem de boete van € 16.000,- te zullen vergoeden die hij aan de verkoper verschuldigd zou worden indien hij niet voor de overdrachtsdatum elders een lening zou krijgen, acht Consument dit een redelijke vergoeding.
- 3.3 Ondanks meerdere verzoeken heeft de Bank de hiervoor genoemde overlijdensrisicoverzekering niet beëindigt en wordt nog maandelijks premie geïncasseerd.

Verweer Bank

- 3.4 De Bank heeft de volgende verweren gevoerd:
- Zij betreurt de gang van zaken en erkent dat een en ander niet is verlopen zoals Consument van de Bank mocht verwachten. Om die reden heeft de Bank eerder ook toegezegd dat zij een eventueel aan de verkoper verschuldigde boete voor haar rekening zou nemen. Consument heeft echter tijdig elders een financiering verkregen, waardoor hij de boete niet verschuldigd is geworden.
 - De Bank heeft de netto-schade van Consument op € 8.000,- berekend en heeft zich bereid verklaard dat bedrag te vergoeden. De Bank heeft toegelicht dat, indien Consument dit bedrag op zijn lening bij de Rabobank aflost, hij over de eerste rentevastperiode van 20 jaar dezelfde rentelasten heeft als hij bij de Bank zou hebben gehad. Bovendien heeft hij in dat geval ook direct zijn schuld aan de Rabobank verminderd.
 - Voorts heeft de Bank aangeboden Consument een bedrag van € 500,- te vergoeden als compensatie voor alle stress en tijd die de kwestie Consument heeft gekost.

- De Bank heeft ten slotte nog toegezegd te zullen uitzoeken of de overlijdensrisicoverzekering nog loopt en, indien dat het geval is, die per direct te zullen beëindigen met restitutie van de reeds betaalde premie.

4. Beoordeling

- 4.1 Niet ter discussie staat dat de Bank tekort is geschoten jegens Consument, zodat zij op die grond verplicht is de schade die Consument door haar handelen lijdt te vergoeden. Daarbij geldt als uitgangspunt dat alleen die schade voor vergoeding in aanmerking komt die een direct gevolg is van het handelen van de Bank.
- 4.2 Door Consument wordt niet betwist dat, indien de bank hem € 8.000,-, vergoedt, hij voor het renteververschil is gecompenseerd. Hij stelt evenwel aanspraak te kunnen maken op een hoger bedrag. Consument heeft die stelling niet (aan de hand van stukken) onderbouwd. Alhoewel de Commissie zonder meer wil aannemen dat de situatie stressvol voor Consument en zijn gezin is geweest, komt immateriële schade slechts onder zeer uitzonderlijke omstandigheden voor vergoeding in aanmerking. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat van dergelijke omstandigheden sprake is geweest. Het enkele feit dat de Bank een eventueel aan de verkoper verschuldigd geworden boete had vergoed, is daartoe niet voldoende.
- 4.3 De door de Bank aangeboden vergoeding van € 500,- bovenop de vergoeding van het renteververschil acht de Commissie een alleszins redelijke compensatie voor de stress en ellende die Consument van de situatie heeft ondervonden. Voor een hogere vergoeding ziet de Commissie geen aanleiding.
- 4.4 Voorts gaat de Commissie er vanuit dat de Bank haar toezegging nakomt en de overlijdensrisicoverzekering van Consument, voor zover deze nog niet mocht zijn beëindigd, per direct beëindigt met terugbetaling van de reeds betaalde premie.

5. 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 € 8.500,-.

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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.