

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-365 d.d. 3 oktober 2014**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk en mr. E.L.A. van Emden, leden en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

### **Samenvatting**

De klacht van Consument ziet op de toezegging van Aangeslotene dat haar een hypothecaire geldlening zou worden verstrekt. De geldlening is echter niet verstrekt, terwijl zij - op basis van de toezegging - al wel bepaalde kosten had gemaakt. De vordering van Consument wordt afgewezen, omdat zij op niet kan aantonen dat haar is toegezegd dat een hypothecaire geldlening zou worden verstrekt.

Consument,

tegen

Coöperatieve Rabobank Bollenstreek U.A., gevestigd te Hillegom, hierna te noemen Aangeslotene,

### **1. Procesverloop**

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 20 maart 2014;
- de verklaring van Consument van 26 maart 2014, waarin hij aangeeft akkoord te gaan met een bindend advies;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

### **2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkoms van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot een oplossing geleid. Consument en Aangeslotene zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 augustus 2014 en zijn aldaar verschenen.

### **3. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument, haar partner en een medewerker van Aangeslotene (hierna: de medewerker) hebben op 14 februari 2012 gesproken over de mogelijkheden voor een hypothecaire

geldlening voor de aankoop en verbouwing van een nieuwe woning (hierna: de nieuwe woning). De aankoop prijs van de nieuwe woning was € 360.000,- en de verbouwingskosten waren € 125.000,-.

- 3.2. Tussen Consument en de medewerker hebben in februari 2012 diverse telefoongesprekken plaatsgevonden, waaronder op 29 februari 2012.
- 3.3. Een op 15 maart 2012 gepland gesprek met Consument en de medewerker heeft geen doorgang gevonden. Een andere medewerker heeft Consument eerder op die dag bericht dat de hypotheekverstrekking lastig zou worden.
- 3.4. Op 19 en 20 maart 2012 is aan Consument (telefonisch) medegedeeld dat de hypothecaire geldlening niet aan haar en haar partner zou worden verstrekt. Aangeslotene heeft dit schriftelijk aan Consument bevestigd bij haar brief van 22 maart 2012.
- 3.5. Op 2 juli 2012 heeft een gesprek plaatsgevonden met de medewerker, een andere medewerker van Aangeslotene, Consument en de vader van Consument. Aangeslotene heeft dit gesprek bevestigd bij brief van 5 juli 2012. Consument heeft schriftelijk op deze brief gereageerd.

#### **4. De vorderingen en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van de door haar geleden schade van € 36.110,-.
- 4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
  - De medewerker van Aangeslotene heeft in de eerste week van maart 2012 (de exacte datum kan Consument zich niet herinneren) in een telefoongesprek toegezegd dat zij haar oude woning kon verkopen, dat zij de nieuwe woning kon aankopen en dat de hypothecaire geldlening van € 250.000,- aan haar en haar partner zou worden verleend. Consument is op basis van deze toezegging gaan handelen. Zij heeft haar oude woning te koop gezet, de nieuwe woning aangekocht en een aannemer voor verbouwwerkzaamheden in de nieuwe woning aangetrokken. Aangeslotene heeft echter de geldlening niet verstrekt, waardoor Consument schade heeft geleden.
  - Op 15 maart 2012 stond een vervolgspraak tussen Consument en Aangeslotene ingepland. Consument was in de veronderstelling dat tijdens dit gesprek de hypothecaire geldlening formeel zou worden afgerond. Vlak voor dit gesprek werd Consument door Aangeslotene gebeld met de mededeling dat de hypotheekverstrekking lastig zou worden. Dit terwijl de medewerker geen enkele beperking voor het verlenen van de lening heeft benoemd.
  - De medewerker heeft tijdens het gesprek op 2 juli 2012 erkend dat hij in een telefoongesprek met Consument (begin maart 2012) heeft toegezegd dat de hypothecaire geldlening door Aangeslotene zou worden verleend. Het gesprek op 2 juli 2012 is door Aangeslotene bevestigd in haar brief van 5 juli 2012. Voornoemde erkenning door de medewerker van Aangeslotene stond echter niet in de brief van 2 juli 2012 vermeld, terwijl dit Consument wel was toegezegd.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

#### **5. Beoordeling**

- 5.1. Consument vordert in deze klachtprocedure vergoeding van door haar geleden schade. Deze schade is volgens Consument veroorzaakt doordat Aangeslotene haar mondeling heeft toegezegd een hypothecaire geldlening voor de aankoop van de nieuwe woning te verlenen (waardoor een overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen), zij naar aanleiding hiervan stappen heeft ondernomen en Aangeslotene enige tijd later alsnog heeft medegedeeld dat de geldlening niet zou worden verleend. Aangeslotene heeft de vordering van Consument betwist.
- 5.2. Het meest verstrekkende verweer van Aangeslotene betreft de ontvankelijkheid van Consument. Volgens Aangeslotene is Consument op basis van artikel 14.1 sub f van het reglement niet ontvankelijk in haar klacht. De Commissie overweegt dat in voornoemd artikel is bepaald dat een klacht niet door het klachteninstituut wordt behandeld indien het een klacht betreft omtrent de vraag of Aangeslotene een relatie wenst aan te gaan met Consument. De door Consument voorgelegde klacht ziet niet op deze situatie. Consument klaagt immers over niet nakoming van een door Aangeslotene nagekomen toezegging (die inhield dat tussen partijen een overeenkomst tot stand was gekomen) en niet over het niet aangaan van een relatie tussen partijen.
- 5.3. Bij de beoordeling van de klacht van Consument is van belang dat vaststaat dat Consument en haar partner in februari 2012 met Aangeslotene hebben gesproken over de mogelijkheden voor een hypothecaire geldlening voor de aankoop van de nieuwe woning. Verder is van belang dat Aangeslotene op 19 maart 2012 aan Consument heeft bericht dat deze hypothecaire geldlening niet werd verstrekt. Consument baseert haar vordering op een door de medewerker gedane toezegging in een telefoongesprek in de eerste week van maart 2012. Aangeslotene heeft echter betwist dat dit telefoongesprek heeft plaatsgevonden en dat de medewerker deze toezegging zou hebben gedaan. Volgens Aangeslotene heeft de medewerker in diverse gesprekken in februari en maart 2012 juist aangegeven dat het verstrekken van de hypothecaire geldlening door verschillende factoren onzeker was. Verder stelt Consument dat de medewerker in het gesprek op 2 juli 2012 heeft erkend de hypothecaire geldlening te hebben toegezegd. Ook dit wordt door Aangeslotene betwist, niet alleen in haar stukken maar tevens ter zitting door één van medewerkers van Aangeslotene die bij dit gesprek aanwezig is geweest. Gelet op deze betwistingen, had het vervolgens op de weg van Consument gelegen op enige wijze aannemelijk te maken dat de medewerker van Aangeslotene haar daadwerkelijk een hypothecaire geldlening zou hebben toegezegd. Hierbij denkt de Commissie bijvoorbeeld aan een uitdraai van de door haar gevoerde telefoongesprekken als onderbouwing dat in de eerste week van maart 2012 daadwerkelijk een telefoongesprek met de medewerker heeft plaatsgevonden. Dat sprake zou zijn geweest van miscommunicatie, zoals Aangeslotene zowel in de stukken als ter zitting erkent, maakt deze bewijslastverdeling niet anders. Nu Consument haar stellingen niet, althans onvoldoende, heeft onderbouwd, zal de vordering van Consument worden afgewezen.

## 6. **Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan)