

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-231 (mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.G. de Vries, secretaris)

Klacht ontvangen op : 28 april 2015
Ingesteld door : Consumenten
Tegen : RegioBank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 26 mei 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten klagen dat de Bank een tweetal offertes heeft uitgebracht en deze na ontvangst van alle in de offertes opgevraagde documenten weer heeft ingetrokken. Reden voor de intrekking voor de Bank was dat de bestemming van het onderpand van de gevraagde overbruggingsfinanciering wordt gezien als een commerciële activiteit, die bij financiering van particulieren niet past in haar acceptatiebeleid. De Commissie is van oordeel dat de Bank zich in de gegeven omstandigheden en op grond van de haar destijds wel beschikbare informatie, in redelijkheid heeft kunnen beroepen op haar – op zichzelf niet door Consumenten bestreden - acceptatiebeleid en de offertes van februari 2015 heeft teruggetrokken. Dat achteraf is gebleken dat de sloop en herontwikkeling zouden plaats vinden door een derde na verkoop van het geheel door Consumenten valt te betreuren, maar maakt dit oordeel niet anders. Het standpunt dat de Bank dit alles steeds heeft geweten althans had moeten begrijpen bij het uitbrengen van de offertes is door Consumenten onvoldoende onderbouwd. De Commissie wijst op een passage in een rapport van de hand van de adviseur en gemachtigde van Consumenten, welke wijst in de richting van projectontwikkeling en niet in die van eenvoudige verkoop van een perceel grond met opstallen. Op dit punt zijn Consumenten jegens de Bank kennelijk onvoldoende duidelijk geweest, hetgeen in hun risicosfeer ligt en niet in die van de Bank. De Commissie is van oordeel dat de Bank geen verwijt valt te maken, zodat de vordering van Consumenten zal worden afgewezen. De Commissie komt derhalve niet toe aan de beoordeling van de door Consumenten gestelde schade, die overigens tegenover de betwisting door de Bank onvoldoende is onderbouwd.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van de gemachtigde van Consumenten met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van de gemachtigde van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de reactie van de gemachtigde van Consumenten op het dupliek van de Bank;
- de repliek van de gemachtigde van Consument na de zitting;
- de dupliek van de Bank na de zitting.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 29 februari 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 Consumenten hebben vanaf 2014 via twee adviseurs meerdere malen een hypothecaire geldlening aangevraagd ter financiering van een landgoed te [plaats].
- 2.2 De Bank heeft deze aanvragen steeds afgewezen. Op 6 februari 2015 heeft de Bank een hypotheekofferte uitgebracht. Vervolgens heeft de Bank op 23 februari 2015 een offerte uitgebracht voor een overbruggingshypotheek ten behoeve van een nog niet verkocht onroerend goed te [plaats 1].
- 2.3 Consumenten hebben de offertes van de Bank geaccepteerd. De Bank heeft de offertes ingetrokken na ontvangst van alle in de offertes opgevraagde documenten, die tot haar genoegen moesten zijn omdat de bestemming van het onderpand van de gevraagde overbruggingsfinanciering te [plaats 1] wordt gezien als een commerciële activiteit, die bij financiering van particulieren niet past in haar acceptatiebeleid.
- 2.4 Ter zitting zijn Consumenten en de Bank overeengekomen dat zij het in 2015 door de Bank beëindigde overleg zullen hervatten om te bezien of financiering conform de huidige voorwaarden van de Bank toch mogelijk zou zijn. Ter zitting bleek dat de Bank niet ervan op de hoogte was dat de in de plannen voorziene sloop van (een deel van) de opstallen te [plaats 1] pas plaats zou vinden na verkoop en dat Consumenten een projectontwikkelaar hadden ingeschakeld voor het vervolgtraject, zodat het wat hen betreft uitsluitend ging om verkoop van grond en opstallen en niet om enige commerciële activiteit, zoals projectontwikkeling. Op basis van deze informatie was de Bank bereid de situatie van Consumenten opnieuw te beoordelen.
- 2.5 Bij brief van 21 maart 2016 hebben Consumenten Kifid laten weten dat het niet meer mogelijk is om het landgoed te [plaats] aan te kopen als gevolg van een wijziging van het bestemmingsplan en de inmiddels gerealiseerde verkoop van de grond met een gewijzigde agrarische bestemming aan een derde partij. Een herbeoordeling door de Bank is derhalve niet meer aan de orde.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consumenten vorderen vergoeding van de schade ad € 121.000,00 vermeerderd met de adviseurskosten die gemaakt zijn tijdens de procedure bij Kifid.

Argumenten daarvoor

3.2 Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consumenten hebben aan de in de hypotheekoffertes gestelde voorwaarden voldaan en die offertes zijn door Consumenten geaccepteerd. Als de Bank op basis van een onzorgvuldige beoordeling een offerte uitbrengt, kan daar Consumenten geen verwijt van worden gemaakt en dient zij de offertes na te komen. Een eenmaal uitgebrachte offerte kan alleen worden teruggetrokken als duidelijk is dat een klant verwijtbaar te kort is geschoten in de aanlevering van de onderbouwing van de gewenste financieringen. Dat is hier niet het geval.
- Het verwijt van de Bank dat bij de beoordeling van de hypotheekaanvragen niet alle informatie beschikbaar was, treft niet de Consumenten maar de interne procedures van de Bank. Consumenten zijn jegens de Bank steeds transparant geweest ten aanzien van de bestemming van het onderpand.
- De financieringsopzet is aangepast in overleg met de acceptanten van de Bank. De stelling van de Bank dat Consumenten er niet van uit mochten gaan dat de hypotheekofferte gestand werd gedaan omdat de financiering in een eerder stadium reeds was afgewezen, is onjuist.
- De Bank gaat er ten onrechte van uit dat de bouw van het landgoed afhankelijk is van de nog te bouwen en te verkopen nieuwbouwwoningen. Consumenten hebben noch direct, noch indirect bemoeienis met de ontwikkeling van de nieuwbouwwoningen op het perceel te [plaats 1].
- Zowel door de adviseur als door de gemachtigde van Consumenten is vastgesteld dat Consumenten voldeden aan de eisen ten aanzien van de inkomsten en lasten. Ook heeft de Bank op basis van het inkomen van Consumenten een hypotheekofferte uitgebracht.
- Wanneer de Bank haar offertes van februari 2015, die door Consumenten waren geaccepteerd, was nagekomen, dan hadden Consumenten de grond kunnen afnemen. Een deel van de kosten zou in dat geval niet zijn gemaakt en de grootste bedragen zouden normaal onderdeel zijn geweest van de investering in het onroerend goed.

Verweer de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank heeft op basis van (naar later bleek) onvolledige informatie in februari 2015 een tweetal offertes uitgebracht. Voor finaal akkoord van de Bank had zij nog stukken nodig van Consumenten. Een intensieve check van het dossier van Consumenten is helaas achterwege gebleven.
- Toen de Bank de gevraagde stukken ontving, bleek niet dat de oorspronkelijke plannen (waarop de eerdere drie aanvragen zijn afgewezen) wezenlijk waren veranderd. De Bank heeft toen haar aanbod met een beroep op het in de offerte(s) gemaakte voorbehoud ingetrokken.
- Bij het indienen van de hypotheekaanvraag op 3 februari 2015 is de kleinschalige projectontwikkeling door Consumenten, dan wel door hun adviseur niet in de aanvraag opgenomen.
- De Bank ziet het ontwikkelen en realiseren van projecten, zoals Consumenten graag willen, als 'commerciële vastgoed activiteiten/handelsobjecten' die niet in het door de Bank gehanteerde risicoprofiel passen. Hiermee waren Consumenten, gezien de eerdere afwijzingen, bekend.

- Een offerte is een bindend aanbod onder de opschortende voorwaarde van het overleggen van stukken die de Bank conveniërend dienen te zijn. De toetsing van een aanvraag vindt feitelijk pas na het uitbrengen van de offerte plaats.
- De adviseur op wie Consumenten de nadruk leggen, is geen adviseur van de Bank. Eventuele omissies aan de kant van die adviseur komen voor rekening en risico van Consumenten en niet van de Bank.
- Ook indien geoordeeld zou worden dat de Bank onrechtmatig heeft gehandeld, dan hebben Consumenten geen schade geleden. Consumenten hebben de schade op geen enkele wijze onderbouwd en hebben niet aannemelijk gemaakt dat er een causaal verband zou bestaan tussen de door Consumenten geleden schade en de vermeende onrechtmatige gedraging van de Bank.

4. Beoordeling

- 4.1 Vast staat dat de Bank en Consumenten reeds geruime tijd in bespreking waren over de financiering van landgoed [naam Landgoed]. Consumenten hebben de financieringsopzet aangepast naar aanleiding van de door de Bank gestelde eisen. De Bank is in een dergelijk geval gehouden een afwijzing van een verstrekte offerte te motiveren en daarbij de redelijkheid in acht te nemen. De Bank heeft de financieringsaanvraag uiteindelijk afgewezen omdat het haar beleid is om geen hypotheek te verstrekken aan particulieren ten aanzien van een onderpand dat betrokken wordt bij een commerciële exploitatie. Consumenten zijn van mening dat de onderhandelingen met de Bank in een zodanig gevorderd stadium waren, dat de Bank zich niet kon terug trekken zonder de daardoor voor Consumenten veroorzaakte schade te vergoeden.
- 4.2 De Hoge Raad heeft geoordeeld dat als maatstaf voor de beoordeling van de schadevergoedingsplicht bij afgebroken onderhandelingen heeft te gelden, dat ieder van de onderhandelende partijen – die verplicht zijn hun gedrag mede door elkaars gerechtvaardigde belangen te laten bepalen – vrij is de onderhandelingen af te breken, tenzij dit op grond van het gerechtvaardigd vertrouwen van de wederpartij in het tot stand komen van de overeenkomst of in verband met de andere omstandigheden van het geval onaanvaardbaar zou zijn. Daarbij dient rekening te worden gehouden met de mate waarin en de wijze waarop de partij die de onderhandelingen afbreekt tot het ontstaan van dat vertrouwen heeft bijgedragen en met de gerechtvaardigde belangen van deze partij. Hierbij kan ook van belang zijn of zich in de loop van de onderhandelingen onvoorziene omstandigheden hebben voorgedaan terwijl, in het geval onderhandelingen onder gewijzigde omstandigheden over een lange tijd worden voortgezet, wat betreft dit vertrouwen doorslaggevend is hoe daaromtrent tenslotte op het moment van afbreken van de onderhandelingen moet worden geoordeeld tegen de achtergrond van het gehele verloop van de onderhandelingen (HR 12-08-2005, NJ 2005, 467).
- 4.3 In het onderhavige geval heeft de Bank de onderhandelingen afgebroken door intrekking van de offertes, omdat zij er eerst in een later stadium achter kwam dat het onderpand betrokken zou worden bij een commerciële exploitatie, omdat de totale financiering afhankelijk is van nog te bouwen en te verkopen woningen op de locatie te [plaats 1]. De Bank ziet dat als een commerciële activiteit. Indien de Bank hiervan vanaf het begin op de hoogte zou zijn geweest, dan zou zij geen offerte hebben uitgebracht gelet op haar acceptatiebeleid.

- 4.4 Ter zitting van de Commissie bleek dat de Bank niet ervan op de hoogte was dat het perceel grond te [plaats 1] met de zich daarop bevindende opstallen in zijn geheel zou worden verkocht en door een door Consumenten ingeschakelde projectontwikkelaar zelfstandig in percelen zou worden verkocht, zodat daarop na sloop van de aanwezige opstallen woningen konden worden gebouwd. De enige activiteit van Consumenten in dit geheel zou derhalve de verkoop van grond met opstallen zijn. Dat was voor de Bank reden zich bereid te verklaren tot een herbeoordeling. Dat spijtig genoeg voor Consumenten deze herbeoordeling niet meer nodig was in verband met gewijzigde bestemming van [naam Landgoed] en verkoop van [naam Landgoed] aan een derde, kan de Bank niet worden verweten.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat de Bank zich in de gegeven omstandigheden en op grond van de haar destijds wel beschikbare informatie, in redelijkheid heeft kunnen beroepen op haar – op zichzelf niet door Consumenten bestreden - acceptatiebeleid en de offertes van februari 2015 heeft teruggetrokken. Dat achteraf is gebleken dat de sloop en herontwikkeling zouden plaats vinden door een derde na verkoop van het geheel door Consumenten valt te betreuren, maar maakt dit oordeel niet anders. Het standpunt dat de Bank dit alles steeds heeft geweten althans had moeten begrijpen bij het uitbrengen van de offertes is door Consumenten onvoldoende onderbouwd. De Commissie wijst er op dat in het rapport over Landgoed [naam Landgoed] van september 2014 van de hand van de adviseur en gemachtigde van Consumenten onder ‘6. Financierings- en Dekkingsplan’ is te lezen: “Vanuit de herontwikkeling van [straat] te [plaats 1] komt naar verwachting € 730.000 beschikbaar.”(onderstreping Commissie). Deze passage wijst in de richting van projectontwikkeling en niet in die van eenvoudige verkoop van een perceel grond met opstallen. Op dit punt zijn Consumenten jegens de Bank kennelijk onvoldoende duidelijk geweest, hetgeen in hun risicosfeer ligt en niet in die van de Bank.
- 4.6 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Bank geen verwijt valt te maken, zodat de vordering van Consumenten zal worden afgewezen. De Commissie komt derhalve niet toe aan de beoordeling van de door Consumenten gestelde schade, die overigens tegenover de betwisting door de Bank onvoldoende is onderbouwd.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.