

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-358  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. P.G. Salvadori, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 juli 2015  
Ingediend door : Consument 1 en Consument 2, dan wel tezamen Consumenten;  
Tegen : Coöperatieve Rabobank Noord-Kennemerland U.A., gevestigd te Castricum,  
verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 9 augustus 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Consumenten stellen op basis van informatie van de adviseur van de bank de vraagprijs van hun oude woning te hebben verlaagd en deze voor ongeveer € 50.000 minder te hebben verkocht dan zij van plan waren. De informatie van de adviseur bestond er volgens consumenten uit dat zij bij verkoop van de woning voor die lagere prijs en met de dan resterende restschuld weer een nieuwe woning zouden kunnen kopen en daarvoor een maximale geldlening van € 347.000 tegen lagere maandlasten zouden kunnen krijgen. Op basis van deze informatie stellen consumenten te hebben gehandeld, welke informatie uiteindelijk onjuist bleek te zijn. De Commissie kan niet vaststellen dat de bank consumenten een concrete toezegging heeft gedaan, noch dat consumenten op grond van de bewoordingen van de adviseur in de gerechtvaardigde verwachting mochten zijn dat zij van de bank uiteindelijk een lening van ongeveer € 347.000 zouden krijgen tegen lagere maandlasten. De vordering van consumenten tot vergoeding van € 50.000 vanwege de verlaagde vraagprijs en € 25.000 vanwege emotionele schade wordt afgewezen.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consumenten met bijlagen;
- de brief van Consumenten van 8 juli 2015 met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de email van de Bank van 11 april 2016;
- de emails van Consumenten van 26, 28 en 29 april 2016.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 april 2016 en zijn aldaar verschenen.

Ter zitting is de zaak aangehouden om teneinde alsnog een oplossing in der minne te bereiken. Dit heeft niet tot oplossing van het geschil geleid, zodat de Commissie thans uitspraak over de klacht doet.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Tussen partijen bestond een overeenkomst van hypothecaire geldlening, tot zekerheid waarvan ten behoeve van de Bank een recht van hypotheek was gevestigd op de woning van Consumenten in [plaats].

2.2 De woning van Consumenten stond in het voorjaar van 2014 al enige jaren te koop en het dossier van Consumenten was bij de Bank in behandeling bij de afdeling bijzonder beheer in verband met betalingsachterstanden. In mei 2014 heeft er tussen een adviseur van de Bank en Consument 2 een gesprek plaatsgevonden. Daarbij is tussen partijen gesproken over de vraagprijs van de woning en over de mogelijkheid om na verkoop van de woning een eventuele nieuwe woning te financieren.

2.3 De vraagprijs van de woning is in mei 2014 verder verlaagd naar € 495.000,-, waarna Consumenten in juli 2014 een verkoopovereenkomst voor de woning hebben ondertekend. Het bod op de woning bedroeg € 490.000,-, maar voorzag ook in de levering van een stukje grond dat door Consumenten eerst voor een bedrag van € 11.000,- van de gemeente diende te worden aangekocht.

2.4 In augustus 2014 hebben Consumenten de Bank tweemaal verzocht om te praten over de mogelijke financiering van de ontstane restschuld en van een nieuw aan te kopen woning. De Bank heeft Consumenten beide keren te kennen gegeven dit pas te willen doen als de verkoop van de oude woning definitief was.

2.5 Nadat de verkoop definitief was, hebben partijen wederom met elkaar gesproken op 10 november 2014. Per email van 20 november 2014 heeft de Bank aan Consumenten laten weten dat zij een financiering van de restschuld vanwege een bestaande BKR-notering waarschijnlijk niet kon verstrekken, maar de mogelijkheden nog nader wilde bekijken in samenspraak met Rabobank Nederland.

2.6 Consumenten hebben vervolgens een koopovereenkomst ondertekend voor een woning in Heiloo voor een bedrag van € 210.000,-. Zij hebben de Bank vervolgens verzocht om een financiering te verstrekken. Ook hebben Consumenten zich laten adviseren inzake de mogelijkheden om bij een andere financiële instelling een lening te verkrijgen.

2.7 De Bank heeft Consument in eerste instantie laten weten geen financiering te kunnen verstrekken. Nadat partijen hierover nogmaals hebben gesproken, heeft de Bank Consumenten op 6 februari 2015 alsnog een financiering aangeboden. Deze financiering bestond uit een lening van € 234.200,-. Consumenten hebben dit aanbod niet aangenomen, omdat de maandlasten in de eerste veertien jaar naar hun mening te hoog waren.

2.8 Consumenten hebben uiteindelijk de koopovereenkomst boetevrij kunnen ontbinden en hebben vervolgens een huurwoning betrokken.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consumenten*

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 75.000,-

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De adviseur van de Bank heeft Consumenten onjuist geïnformeerd door enerzijds aan te dringen op verlaging van de vraagprijs van de oude woning met een bedrag van € 50.000,- en tegelijkertijd toe te zeggen dat de Bank voor de aankoop van een nieuwe woning en de financiering van de restschuld een lening zou kunnen verstrekken van € 347.000,-. Consumenten hebben hun beslissing tot verlaging van de vraagprijs en verkoop van de oude woning gebaseerd op deze informatie. Als zij vooraf zouden hebben geweten dat de Bank hen uiteindelijk geen nieuwe lening, of alleen een lening tegen zeer hoge maandlasten zou aanbieden, zouden Consumenten nooit de vraagprijs van de woning hebben verlaagd. In juridische zin stellen Consumenten derhalve te hebben gedwaald bij het maken van deze beslissingen.

3.3 Als gevolg van deze dwaling stellen Consumenten schade te hebben geleden, bestaande uit het bedrag van € 50.000 dat zij minder hebben ontvangen voor de oude woning en € 25.000,- voor de emotionele schade die door toedoen van de Bank is ontstaan. De situatie die is ontstaan na verkoop van de oude woning en die is te wijten aan de onjuiste informatieverstrekking vanuit de Bank, heeft voor Consumenten dermate veel stress opgeleverd dat zij beide psychologische hulp hebben moeten zoeken. Zij ondervinden hier nog steeds last van en kampen met hoge huurlasten en een restschuld, zonder dat hen de mogelijkheid wordt geboden hier vanaf te komen. De immateriële schade wordt door Consumenten op € 25.000,- begroot.

#### *Verweer van de Bank*

3.4 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. De Bank stelt dat zij er bij Consument 2 in mei 2014 op heeft aangedrongen om de vraagprijs te verlagen vanwege het feit dat de woning al zeer lang in de verkoop stond en er problemen bleven bestaan bij het nakomen van de maandelijkse lasten. Om te voorkomen dat er uiteindelijk een situatie zou ontstaan waarin de Bank over zou moeten gaan tot executoriale verkoop was het van belang dat de woning zou worden verkocht. De Bank benadrukt echter dat het de beslissing van Consumenten zelf is geweest om de vraagprijs te verlagen welke beslissing tot stand is gekomen na overleg tussen Consumenten en hun makelaar. De Bank is bij die beslissing, noch bij de beslissing tot daadwerkelijke verkoop, niet in actieve zin betrokken geweest.

3.5 De Bank betwist voorts met nadruk dat zij enige toezegging heeft gedaan over de mogelijkheid van verstrekking van een lening van € 347.000,- voor een nieuwe woning in het geval de oude woning voor € 495.000 zou worden verkocht. Wel heeft de Bank een indicatieve berekening gemaakt, maar daarbij kwam zij uit op een mogelijke lening van hooguit € 234.200,-. Daarbij stelt de Bank dat dit geen voorstel was maar slechts een berekening waaraan geen rechten konden worden ontleend. De Bank stelt voorts dat zij, ook nadat de woning was verkocht en Consumenten een koopovereenkomst voor een nieuwe woning hadden ondertekend, tot het uiterste is gegaan om een voorstel voor een nieuwe financiering te doen. Dat Consumenten dat voorstel uiteindelijk niet hebben aanvaard omdat zij de lasten in de eerste jaren niet acceptabel vonden, komt naar de stelling van de Bank voor rekening van Consumenten zelf.

#### **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie overweegt dat deze kwestie zich uiteindelijk toespitst op hetgeen in mei 2014 is besproken tussen de adviseur van de Bank en Consument 2. Immers, al hetgeen daarna is gebeurd, is het gevolg geweest van de kennelijke verwachting van Consumenten dat er na de verkoop van de woning voor een bedrag van ongeveer € 495.000,-, een nieuwe woning kon worden gekocht en door de Bank een lening tot een bedrag van € 347.000,- zou kunnen worden verstrekt tegen aanzienlijk lagere maandlasten.

4.2 Ter zitting hebben Consumenten gewezen op de aantekeningen die Consument 1 van dat gesprek heeft gemaakt en waarbij ook een bedrag van € 347.000,- stond vermeld. De Bank betwist echter met nadruk dat zij tijdens dit gesprek een toezegging heeft gedaan dat een lening van die hoogte zou kunnen worden verstrekt, noch verwachtingen in dat kader te hebben gewekt.

4.3 De Commissie kan onmogelijk vaststellen of en in welk verband over het bedrag van € 347.000,- is gesproken en hoe precies is gesproken over de verlaging van de vraagprijs van de oude woning. Zij sluit geenszins uit dat de adviseur van de Bank heeft gezegd wat Consumenten 1 hebben gesteld, maar kan dit niet op een objectieve manier en naar de regels van het recht als bewezen aannemen. Voorts kan het zo zijn dat Consumenten hun beslissingen tot verlaging van de vraagprijs en nadien de verkoop van hun woning op de uitlatingen van de adviseur hebben gebaseerd, maar anderzijds kunnen die beslissingen, gelet op de hoge maandlasten, gelet op het feit dat partijen in het kader van bijzonder beheer al lange tijd spraken over verkoop van de woning en tenslotte gelet op de omstandigheid dat de woning al lange tijd zonder succes te koop stond, niet worden gezien als beslissingen die naar alle waarschijnlijkheid niet alsnog een keer genomen hadden moeten worden.

4.4 Ook als het bedrag van € 347.000,- door de adviseur van de Bank is genoemd als mogelijk leenbedrag, is voor de Commissie niet te bepalen of die bewoordingen door Consumenten als een harde toezegging opgevat hadden mogen worden en welke voorwaarden dan aan een eventuele lening zouden zijn verbonden. Daar komt enerzijds bij dat er tijdens het gesprek niet is gesproken over concrete maandlasten bij een eventuele nieuwe lening en anderzijds dat de vraag of er uiteindelijk een nieuwe lening zou worden verstrekt en welke hoogte deze zou hebben noodzakelijkerwijs ook afhankelijk was de hoogte van de verkoopprijs (en dus de hoogte van de

restschuld), daar waar tijdens het gesprek alleen is gesproken over de vraagprijs.

4.5 Dit alles tezamen maakt dat de Commissie niet tot de conclusie kan komen dat de Bank dusdanige uitlatingen heeft gedaan dat er sprake was van een concrete en onvoorwaardelijke toezegging, noch dat Consumenten op andere wijze de gerechtvaardigde verwachting mochten hebben dat de Bank hen na het verkopen van de woning voor een bedrag van ongeveer € 495.000 een lening van maximaal € 347.000,- zou verstrekken.

4.6 Voorts overweegt de Commissie dat er na verkoop van de oude woning en na het tekenen van de koopovereenkomst voor de nieuwe woning door de Bank wel een aanbod is gedaan voor het verstrekken van een lening waarmee de nieuwe woning van Consumenten, alsook de restschuld zou kunnen worden gefinancierd. Hoewel de Commissie ook inziet dat de hoogte van de maandlasten in de eerste jaren in dat geval voor Consumenten niet veel lager waren dan de oude lasten en het begrijpelijk is dat zij uiteindelijk de koopovereenkomst hebben ontbonden, konden Consumenten gelet op het hierboven overwogene de Bank niet dwingen om een lening te verstrekken voor de door hen gewenste lagere maandlasten.

4.7 De Commissie concludeert dat de dwaling van Consumenten bij het verkopen van hun woning niet voor rekening van de Bank kan worden gebracht. De Bank kan dan ook niet aansprakelijk worden gehouden voor de schade die Consumenten stellen te hebben geleden als gevolg van die gemaakte beslissing. De vordering van Consumenten wordt om die reden afgewezen.

## 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.*

*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 46 van het Reglement.*