

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-241 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 december 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep, h.o.d.n. Florius  
Datum uitspraak : 12 april 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Tussen partijen staat vast dat de Bank een fout heeft gemaakt en Consument daardoor schade heeft geleden. Alleen die gevorderde schade die daadwerkelijk door Consument is geleden en in causaal verband tot de fout staat, komt voor vergoeding in aanmerking.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. Hieraan voegt de Commissie het volgende toe. Op grond van het in deze zaak geldende Reglement (artikel 40 lid 1) kan - als de Voorzitter, de Commissie of beide partijen dat wenselijk achten- de Commissie partijen oproepen voor een mondelinge behandeling van de klacht. Consument heeft bij herhaling te kennen gegeven daarop prijs te stellen. Van de zijde van de Bank is de Commissie dienaangaande niets gebleken. De feiten en standpunten van partijen zijn in de schriftelijke fase van de procedure helder uiteengezet, terwijl Consument bij zijn verzoek geen feiten en omstandigheden heeft gesteld die het nodig hebben gemaakt om daarover beide partijen mondeling te horen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn echtgenote hebben destijds met de Bank een hypothecaire overeenkomst van geldlening gesloten in welk kader een bij de Verzekeraar XXX afgesloten levensverzekering aan de Bank was verpand.

- 2.2 Vanwege de verkoop en overdracht van het verbonden onderpand diende de geldlening te worden afgelost. Daarnaast diende de opgebouwde waarde in de verpande verzekering op de geldlening in mindering te worden gebracht.
- 2.3 Ter voorbereiding hierop heeft de door Consument ingeschakelde notaris op 1 juli 2016 de Bank om een aflosnota verzocht per 15 augustus 2016.
- 2.4 Over de opgebouwde waarde in de verpande verzekering heeft de Bank op 18 juli 2016 de door Consument ingeschakelde adviseur informatie verstrekt.
- 2.5 Deze adviseur heeft de Bank enkele dagen later, op 21 juli 2016, over de aflossing van de geldlening en de verrekening van de opgebouwde waarde in de verzekering een e-mail gestuurd.
- 2.6 Omdat een reactie hierop uitbleef heeft de adviseur op 1 augustus 2016 telefonisch contact met de Bank gelegd. Toen bleek dat de e-mail van 21 juli 2016 niet juist was (geadresseerd en) ontvangen. De adviseur heeft die e-mail opnieuw toegestuurd.
- 2.7 De Bank heeft op 4 augustus 2016 vastgesteld dat de eerder verstrekte informatie over de levensverzekering (zie hiervoor onder rechtsoverweging 2.4) onjuist was. Vanwege de geplande passeerdatum van 15 augustus 2016 heeft de Bank met spoed de opgebouwde waarde bij XXX opgevraagd.
- 2.8 De passeerdatum is verplaatst naar 17 augustus 2016. De geldlening is toen afgelost en de verbonden woning is overgedragen en geleverd.
- 2.9 Consument heeft twee adviseurs ingeschakeld.
- 2.10 Eén van de door Consument ingeschakelde adviseurs heeft Consument en zijn echtgenote een factuur d.d. 8 september 2016 gestuurd. Op het op de factuur vermelde bedrag ad € 1.125,00 heeft de adviseur een 'coulance korting' van € 652,00 gegeven waarna Consument het restant van € 500,00 in rekening is gebracht.
- 2.11 In de bij deze nota begeleidende brief heeft bedoelde adviseur het volgende, voor zover relevant, geschreven: *“Zoals bij jullie bekend heeft de aflossing van de hypotheek bij Florius ons zeer veel werk bezorgd. In het totaal ben ik minimaal 9 uur bezig geweest om partijen zover te krijgen dat jullie de restschuld konden aflossen door middel van de inbreng van de gelden uit de XXX polis.*  
*Na overleg met [een andere adviseur] en onze directie is er besloten om een aanvullende nota op te stellen voor deze uren die niet onder de reguliere dienstverlening vallen waarover een prijsafsprake is gemaakt door [die andere adviseur]. Wij brengen echter niet het volledige tarief in rekening- besloten is om een aanzienlijke coulancekorting te verlenen”.* (...).

- 2.12 In een e-mail d.d.12 september 2016 met de gegevens van de notaris als afzender is, voor zover relevant, vermeld *”Zoals telefonisch besproken hebben wij in uw dossier veelvuldig gebeld met uw bank en tussenpersoon en XXX echter er was veel tijd gemoeid ,Wij hebben hier op uw nota geen extra kosten voor gerekend .met uw dossier totaal langer) Wij hebben als notariskantoor lang gebeld .btw .euro excl 200f is Ons uurtarie en hebben dan ,om uw dossier door te laten gaan , met de bovenstaande bedrijven (dan een uur .te weinig gerekend op uw nota van afrekening .euro excl btw 200ook minimaal ht uw bank de schade willen vergoeden dan mag dit bedrag overgemaakt worden op Moc .onder vermelding van uw dossiernummer [nummer] [bankrekeningnummer].”*.
- 2.13 In een op 27 september 2016 gedateerde e-mail met als afzender de gegevens van de bedoelde tweede adviseur is, voor zover relevant, geschreven *“Zoals telefonisch besproken hebben wij ten behoeve van een juiste afwikkeling van uw polis .en de aflossing van uw lening extra kosten gemaakt uur 2 Wij hebben ruim . geen extra kosten voor doorbelast. Wij hebben hier tot heden nog .extra inspanningen moeten leveren om aansluiting te vinden bij de gerealiseerde oplossing Wij hebben veel contact..btw.euro excl 1750ns uurtarief voor advies bij financieringen is € .gehad met de notaris en de bemiddelaar [naam] te [plaats] Zij kunnen dit bedrag overmaken op .Wij gaan er vanuit dat Florius de schade zal vergoeden .onder vermelding van uw naam en voorletters [rekeningnummer].*
- 2.14 Consument heeft de Bank om schadevergoeding verzocht groot € 2.250,00, bestaande uit de volgende onderdelen:
- Nota adviseur € 1.125,00
  - Notaris € 200,00
  - Tweede adviseur € 175,00
  - Rente € 350,00
  - Kopers € 350,00
  - Verkopers € 50,00
- 2.15 De Bank heeft per brief d.d. 29 oktober 2016 aangeboden € 625,00 te vergoeden. Hieronder is begrepen de in rekening gebrachte kosten door de eerste adviseur ad € 500,00, de vanwege de uitgestelde passeerdatum over twee dagen extra betaalde rente (twee dagen à 37,22) ad € 75,00 en de kosten voor de Consument in rekening gebrachte notarisvolmacht ad € 50,00.
- 2.16 Dit aanbod heeft Consument afgeslagen. Consument legt zijn klacht voor aan Kifid omdat de volledig gevolgde klachtenprocedure naar zijn mening niet *‘tot een redelijke en reële foutencorrectie heeft geleid.’*

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert betaling van een bedrag ad € 2.250,00 alsmede de wettelijke rente daarover per 1 november 2016.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening rond de aflossing van de hypothecaire geldlening toerekenbaar tekortgeschoten en derhalve schadeplichtig. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

Verschillende partijen zoals beide adviseurs, de notaris, verzekeraar XXX, de kopers en, ten slotte, Consument en zijn echtgenote als verkopers, zijn bij de afwikkeling van de hypothecaire relatie met de Bank betrokken geweest. Het is de Bank te verwijten dat deze partijen extra werkzaamheden hebben moeten verrichten. De passeerdatum moest verzet worden vanwege een door de Bank gemaakte fout. De extra werkzaamheden van de notaris en de adviseurs komen volgens Consument voor vergoeding in aanmerking. Zie hiervoor de rechtsoverwegingen 2.10 tot en met 2.13.

De door Consument geclaimde rentekosten houden verband met de over de periode 15 juli tot 17 augustus 2016 in rekening gebrachte rente. Consument heeft hiertoe aangevoerd dat de verzekering op 24 juli 2016 tot uitkering is gekomen.

Consument is van mening dat de kopers gecompenseerd moeten worden omdat zij vanwege de fout elk een halve dag extra vrij hebben moeten opnemen.

Wat betreft de gevolgen van de fout voor Consument heeft hij gewezen op materiële schade ad € 50,00 zijnde de in rekening gemaakte kosten voor een notarisvolmacht.

Meer in algemene zin heeft Consument voorgesteld dat de Bank in contact zal treden met de bij deze kwestie betrokken partijen om naar hun ervaringen te luisteren. Ook heeft het de voorkeur van Consument als de Bank de schade rechtstreeks met de benadeelden zal afwikkelen. In de kern houdt de klacht van Consument verband met het zijns inziens nauwelijks serieus oppakken en/of afhandelen daarvan.

### *Verweer Bank*

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank vanwege de door haar gemaakte fout rond de aflossing van de hypothecaire geldlening gehouden is de door Consument gevorderde schade te vergoeden. Om deze vraag te kunnen beantwoorden is het navolgende van belang.

4.2 Tussen partijen staat vast dat de passeerdatum vanwege een door de Bank gemaakte fout moest worden verzet. De passeerdatum stond gepland op 15 augustus 2016 en moest vanwege de gemaakte fout worden verplaatst naar 17 augustus 2016. De Bank heeft daarvoor compensatie aangeboden.

4.3 Tussen partijen staat verder vast dat deze fout tot schade heeft geleid.

4.4 De omvang van deze schadevergoeding houdt partijen verdeeld. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.

- 4.5 Voor vergoeding komt in aanmerking die schade die daadwerkelijk is geleden door degene die daarvan vergoeding vordert en in rechtstreeks verband staat tot de gemaakte fout. Dit heeft onder meer tot gevolg dat die onderdelen van de door Consument gevorderde schade die niet in rekening zijn gebracht en ook niet door hem zijn betaald, niet voor toewijzing in aanmerking kunnen komen.
- 4.6 Vast staat dat de eerste adviseur het gevorderde bedrag ad € 1.125,00 niet in rekening heeft gebracht. Deze adviseur heeft € 500,00 in rekening gebracht. De Bank heeft verklaard dit bedrag te zullen vergoeden.
- 4.7 De notaris en de tweede adviseur hebben Consument geen nota's gestuurd die de gevorderde schadeposten ondersteunen. Deze schadeposten zijn Consument dus niet in rekening gebracht en worden geacht niet door Consument te zijn betaald. Dit leidt er dan ook toe dat deze onderdelen van de vordering worden afgewezen.
- 4.8 Wat betreft de gevorderde vergoeding aan betaalde hypotheekrente ad € 350,00 stelt de Commissie vast dat Consument tot de dag van de algehele inlossing op 17 augustus 2016 tot betaling van de verschuldigde rente was verplicht. Gelet op hetgeen hiervoor onder 4.2 is overwogen heeft de Bank op goede gronden vergoeding van twee rentedagen aangeboden.
- 4.9 Of de Bank tot meer is gehouden is niet gebleken.
- 4.10 Wat de gevraagde vergoeding voor de kopers betreft is de Commissie van oordeel dat deze post niet voor vergoeding in aanmerking komt. Ten eerste niet omdat niet vast staat dat deze kopers door de fout van de Bank een extra halve vrije dag hebben moeten opnemen, ten tweede niet onderliggende verifieerbare onderbouwing ter zake het gevorderde bedrag ontbreekt, ten derde niet omdat de kopers Consument niet aansprakelijk hebben gesteld en een dergelijk bedrag aan schadevergoeding hebben gevorderd, en dit bedrag, tot slot, niet door Consument is betaald.  
Anders dan Consument heeft gesteld heeft de Commissie niet kunnen vaststellen dat diens klacht door de Bank nauwelijks serieus is behandeld.
- 4.11 De conclusie luidt derhalve dat de Bank niet gehouden is tot betaling van een hoger bedrag dan door haar is aangeboden, zoals genoemd in rechtsoverweging 2.15. Voor toewijzing van de gevorderde wettelijke rente is geen plaats.
- 4.12 Alle overige door partijen aangevoerde stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af voor zover die het aangeboden bedrag te boven gaat.

De Commissie beslist dat de Bank binnen zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 625,00.

*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 46 van het Reglement.*