

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-188 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op : 16 mei 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 21 maart 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument ziet op de vertraging in de afhandeling van haar hypotheekofferte en over fouten die de bank daarbij heeft gemaakt en volgens haar ook nog steeds maakt. Uit het door partijen omschreven adviestraject, blijkt dat de Bank gedurende het adviestraject niet geheel heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. De Bank had aanzienlijke vertragingen kunnen voorkomen door adequaat op informatieverzoeken van Consument te reageren en nauwgezet met Consument te communiceren over de door haar aan te leveren stukken. De aanzienlijke vertraging door interne problemen dienen geheel voor rekening van de Bank te komen. Dat de bewuste hypotheekvorm in combinatie met de echtscheiding de verwerking van het financieringsverzoek van Consument lastig maakte (zoals de Bank aanvoert), is ook een omstandigheid die in de gegeven omstandigheden voor rekening van de Bank dient te komen. De Commissie acht het niet redelijk dat de bank aanspraak blijft maken op de gehele advies- en wijzigingsvergoeding van € 1.400,-. De bank zal daarom worden veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 500,-.

1. Procesverloop

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

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

In deze klachtprocedure zijn partijen opgeroepen voor een hoorzitting op 27 februari 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 De Bank heeft Consument en haar inmiddels ex-partner (hierna: de ex-partner) in 2003 een hypothecaire geldlening, een zogenoemde “Opbouw hypotheek”, verstrekt voor de financiering van de woning.

- 2.2 Nadat Consument en de ex-partner hebben besloten hun relatie te verbreken, hebben zij in juli 2016 met de Bank gesproken over de afhandeling en verdeling van de gezamenlijke financiële producten. Tijdens dat gesprek hebben zij aangegeven dat Consument in de woning wilde blijven wonen. De geldlening en de woning moesten op haar naam komen te staan. Consument zou in 2016 een extra aflossing doen. Consument en de ex-partner zouden de Bank op een later moment benaderen om de financieringsaanvragen in gang te zetten.
- 2.3 Op 19 augustus 2016 vond het eerste adviesgesprek tussen een hypotheekadviseur en Consument plaats.
- 2.4 Consument heeft vervolgens op 30 augustus 2016 een hypotheekofferte van de Bank ontvangen. Zij heeft naar aanleiding van deze offerte verzocht de daarin opgenomen rentetarieven te corrigeren en in een emailbericht van 31 augustus 2016 nadere vragen aan de Bank gesteld. Deze vragen zijn op 20 september 2016 door de Bank beantwoord.
- 2.5 Consument heeft op 28 september 2016 een bericht naar de Bank gestuurd waarin ze nog aanvullende vragen stelt en verzoekt de opnamedatum van 10 oktober 2016 naar 1 december 2016 te verplaatsen.
- 2.6 Op 6 oktober 2016 heeft de Bank de opnamedatum aangepast naar 1 december 2016 en haar aangegeven dat zij tijdig voor een akte van verdeling dient zorg te dragen.
- 2.7 Consument heeft vervolgens op 10 oktober 2016 contact opgenomen met de notaris. De notaris heeft een akte van verdeling opgesteld.
- 2.8 De Bank heeft op 24 oktober 2016 geconstateerd, nadat de notaris contact had gezocht met de Bank, dat zij nog geen door Consument ondertekende hypotheekofferte had ontvangen. Zij vraagt de offerte op en bevestigt vervolgens op 1 november 2016 de ontvangst van die hypotheekofferte.
- 2.9 Op 10 november 2016 heeft de Bank geconstateerd dat zij niet alle benodigde en opgevraagde stukken van Consument heeft ontvangen. De Bank ontvangt deze stukken op 14 en 16 november 2016 van Consument.
- 2.10 Eind november 2016 heeft Consument geconstateerd dat de Bank nog geen hypotheekakte had opgemaakt.
- 2.11 Op 29 november 2016 is de akte van verdeling van de woning bij de notaris gepasseerd.
- 2.12 Op 1 december 2016 heeft Consument een bos bloemen, een dinerbon van € 50,- en excuses van de Bank ontvangen.
- 2.13 De verwerking van de hypotheekofferte van Consument is door een (systeem)fout bij de Bank in de periode van 29 november 2016 tot 20 december 2016 niet verwerkt.

Pas op 20 december 2016 heeft de hypotheekadviseur het dossier opnieuw kunnen invoeren en is de hypotheekaanvraag van Consument verwerkt.

- 2.14 De Bank heeft Consument op 20 december 2016 geïnformeerd over de voortgang van haar hypotheekdossier en haar medegedeeld dat de incasso van de extra storting binnen 24 tot 48 uur zou plaatsvinden.
- 2.15 Nadat Consument de Bank op 26 december 2016 heeft bericht dat de incasso van de extra storting nog niet heeft plaatsgevonden, bericht de Bank Consument dat deze incasso pas na 1 januari 2017 zal plaatsvinden. Consument zal worden gecompenseerd voor de extra vermogensrendementsheffing.
- 2.16 Op 3 januari 2017 heeft Consument de Bank medegedeeld dat de extra aflossing is geïncasseerd. Zij wil graag afspraken maken over de door de Bank voorgestelde compensatie.
- 2.17 Op 24 januari 2017, nadat Consument tweemaal naar de stand van zaken had geïnformeerd, heeft de Bank Consument een voorstel voor de compensatie van de vermogensrendementsheffing van € 709,50 gedaan. Op het verzoek van Consument haar ook een vergoeding toe te kennen voor misgelopen kind gebonden budget, heeft de Bank Consument op 25 januari 2017 bericht akkoord te zijn met die toekenning.
- 2.18 Consument gaat op 26 januari 2017 akkoord met de door de Bank aangeboden vergoeding (van totaal € 2.653,50) maar geeft ook aan dat zij nog wel de door haar geleden immateriële schade vergoed wil zien.
- 2.19 Op 23 maart 2017 heeft Consument contact opgenomen met de Bank over de onjuiste incassering van premies voor de spaarrekening. De Bank heeft op 28 maart 2017 Consument bericht dat de premie vanaf nu wel juist zal worden geïncasseerd.
- 2.20 De Bank heeft bij Consument advies- en wijzigingskosten van € 1.400,- in rekening gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld in de door haar geleden en begrote immateriële schade van € 2.800,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De Bank is tekortgeschoten in de afhandeling van de door Consument ondertekende hypotheekofferte en Consument heeft daardoor schade geleden. De door de Bank geleverde dienstverlening is dermate slecht dat Consument dient te worden gecompenseerd voor de door haar geleden immateriële schade en de Bank de reeds betaalde adviesvergoeding dient terug te betalen.

Het hypotheektraject is door het handelen van de Bank aanzienlijk vertraagd. De hypotheekadviseurs van de Bank die met de afhandeling van de hypotheekdossiers van Consument en de ex-partner waren belast hebben onvoldoende met elkaar gecommuniceerd of waren slecht bereikbaar. Er heeft onvoldoende of geen afstemming bij de afhandeling van de hypotheekdossiers plaatsgevonden. Voorts zijn er fouten gemaakt bij de afhandeling, waaronder de aflossing van € 51.400,- die pas in 2017 heeft plaatsgevonden en de vertraging van de splitsing van het inleg- en premiedepot. Door het aanhoudende handelen van Consument, is de vertraging beperkt gebleven.

De Bank heeft het mislopen van kindgebonden budget over 2017 en een extra belastingheffing in box 3 over 2016 aan Consument vergoed. Daarnaast heeft de Bank een bos bloemen en een dinerbon aan Consument en ex-partner gegeven. Consument vordert de door haar geleden immateriële schadevergoeding van € 2.800,-, gelijk aan de door haar en de ex-partner betaalde advies- en wijzigingskosten.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. De afwikkeling van de financieringsaanvraag verdient niet de schoonheidsprijs, maar voor een immateriële schadevergoeding aan Consument is geen plaats. De verwerkingstijd van de financieringsaanvraag valt wel binnen de gebruikelijke termijnen. De foutmelding die op 29 november 2016 in het adviesdossier van Consument ontstond is na veel interne inspanningen opgelost. De Bank bestempelt dit als onmacht. De incasso van de extra storting heeft uiteindelijk binnen een redelijke termijn van 9 dagen plaatsgevonden. Doordat aan Consument een kortere termijn (van 24 tot 48 uur) was doorgegeven, heeft de Bank bij Consument een onjuiste verwachting gecreëerd. Consument is hiervoor schadeloos gesteld door de door de Bank overgemaakte vergoeding van € 2.653,50.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt over de vertraging in de afhandeling van haar hypotheekofferte en over de fouten die de Bank daarbij heeft gemaakt en nog steeds maakt. De Bank erkent dat de afhandeling van de hypotheekaanvraag van Consument voortvarender en adequater had gekund, maar ziet geen aanleiding immateriële schadevergoeding aan Consument toe te kennen.
- 4.2 Voordat de Commissie inhoudelijk op de klacht van Consument ingaat, overweegt zij het volgende. Consument heeft haar klacht in eerste instantie enkel namens haarzelf ingediend. Noch uit de formulering van haar klacht noch uit de meegestuurde stukken kan (ondubbelzinnig) worden afgeleid dat zij ook namens haar ex-partner klaagde over de dienstverlening aan hem. De reactie van de Bank, zowel in de interne klachtenprocedure als in het verweerschrift, spitst zich om die reden ook toe op haar klacht en ziet niet op het financieringstraject van de ex-partner. Indien het financieringstraject van de ex-partner ook ter beoordeling van de Commissie had moeten worden gebracht, had de ex-partner of een gemachtigde namens hem een afzonderlijke klacht tegen de Bank moeten indienen.

Voor de behandeld secretaris noch voor de Commissie bestaat er, op grond van het reglement, ruimte om de klacht uit te breiden tot een klacht ten aanzien waarvan de interne klachtprocedure nog niet is doorlopen. Dat Consument bij de indienen van haar klacht nog officieel partners waren, maakt voorgaande overwegingen niet anders. Deze beoordeling betreft daarom alleen het adviestraject van Consument.

- 4.3 De Commissie stelt vast dat Consument en de ex-partner voor het eerst in juli 2016 contact met de Bank hebben opgenomen. Zij hebben met de Bank besproken dat Consument in de woning wilde blijven wonen en de bestaande geldlening op haar naam moest worden gezet. De ex-partner wilde een nieuwe woning aankopen en deze door de Bank laten financieren. Na een hypotheekgesprek op 19 augustus 2016 ontvangt Consument op 29 augustus 2016 een hypotheekofferte.
- 4.4 Consument legt op 31 augustus 2016 een aantal vragen aan de Bank voor over de door Consument ontvangen hypotheekofferte. Pas op 20 september 2016 worden deze vragen door de Bank beantwoord. Ter zitting licht de Bank toe dat deze vertraging in de beantwoording veroorzaakt werd door afwezigheid van de hypotheekadviseur wegens vakantie. Van de Bank mag echter worden verwacht dat zij Consument een snelle terugkoppeling geeft en indien wegens omstandigheden hierin een vertraging ontstaat dient de Bank Consument hierover (indien mogelijk vooraf) op de hoogte te brengen. Dat is in het onderhavige geval niet gebeurd.
- 4.5 Nadat partijen tot 6 oktober 2016 emailwisseling hebben gehad over wijzigingen in en vragen over de hypotheekofferte, heeft de Bank pas op 24 oktober 2016 en vervolgens op 10 november 2016 geconstateerd dat niet alle benodigde stukken door Consument waren aangeleverd. Het is de Commissie niet duidelijk geworden waarom de Bank in deze periode niet méér de vinger aan de pols heeft gehouden door Consument kort te wijzen op de door haar aan te leveren stukken, de aanlevering daarvan (strak) te monitoren en de door de Bank ontvangen stukken op volledigheid te controleren. Van de Bank mocht worden verwacht dat Consument tijdig werd gewezen op de nog ontbrekende stukken, zoals een document waarvan één pagina mist, om op deze wijze de afhandelingsnelheid van het hypotheekdossier te kunnen bewaken. De Bank dient Consument adequaat te informeren over de stukken die dienen te worden aangeleverd en haar met regelmaat over de stand van zaken te informeren. De Commissie gaat er daarbij vanuit dat indien Consument eerder op de hoogte was geraakt van de ontbrekende stukken, zij die eerder aan de Bank had toegezonden.
- 4.6 Nadat Consument respectievelijk op 1 november 2016 de getekende hypotheekofferte en op 14 en 16 november 2016 de aanvullende stukken aan de Bank heeft toegezonden, ontstaan bij de Bank problemen bij de verwerking van de hypotheekaanvraag van Consument. Gedurende de periode van 29 november tot 20 december 2016 kan de Bank wegens interne redenen de hypotheekaanvraag van Consument niet verwerken. Pas op 20 december 2016 bericht de Bank aan Consument dat de hypotheekaanvraag is verwerkt en op 3 januari 2017 wordt de extra aflossing van € 51.400,- bij Consument geïncasseerd. De interne problemen bij de Bank zullen ongetwijfeld door de Bank als zeer vervelend zijn ervaren.

Dit neemt niet weg dat ze in de risicosfeer van de Bank vallen en Consument daar geen nadeel van hoeft te ondervinden. Dit laatste heeft de Bank onderkend door Consument de geleden schade te vergoeden.

- 4.7 Een deel van de vertraging is volgens Consument ontstaan doordat de Bank pas na aandringen te kennen heeft gegeven dat de akte van verdeling vóór of tijdens de hypotheekakte gepasseerd moest worden. Hoewel de Bank ten aanzien van de afwikkeling van de echtscheiding, waaronder de toebedeling van de echtelijke woning aan Consument geen adviesrol heeft, had zij Consument wel kunnen berichten dat de toebedeling van de echtelijke woning aan haar dient plaats te vinden vóór of gelijktijdig met het passeren van de akte voor de hypothecaire geldlening. Zij had Consument in ieder geval bij de aanvang van de financieringsaanvraag reeds kunnen verwijzen naar een deskundige, zoals een notaris. Door een adequate informatievoorziening door de Bank, had Consument niet pas in oktober 2016 hoeven constateren dat voor een juiste afwikkeling van haar hypotheekofferte bij de notaris een akte van verdeling diende te worden gepasseerd. De Commissie gaat voorbij aan het verweer van de Bank dat Consument van deze gang van zaken op de hoogte had kunnen zijn doordat zij eerder een hypothecaire geldlening is aangegaan. Het feit dat iemand eerder een hypothecaire geldlening heeft afgesloten, ontheft de Bank onder de gegeven omstandigheden niet van de verplichting Consument te wijzen op de vermogensrechtelijke aspecten van een financieringstraject.
- 4.8 Uit het door partijen omschreven adviestraject, blijkt dat de Bank gedurende het adviestraject niet geheel heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. De Bank had aanzienlijke vertragingen kunnen voorkomen door adequaat op informatieverzoeken van Consument te reageren en nauwgezet met Consument te communiceren over de door haar aan te leveren stukken. De aanzienlijke vertraging door interne problemen dienen geheel voor rekening van de Bank te komen. Dat de bewuste hypotheekvorm in combinatie met de echtscheiding de verwerking van het financieringsverzoek van Consument lastig maakte (zoals de Bank aanvoert), is ook een omstandigheid die voor rekening van de Bank dient te komen. Dit was wellicht anders geweest indien de Bank Consument (vooraf) bij aanvraag van het adviestraject expliciet daarop had gewezen en haar realistische (en van de het gebruikelijke afwijkende) termijnen had voorgehouden. Van een dergelijke mededeling is echter niet gebleken.
- 4.9 Consument vordert een totale schadevergoeding van € 2.800,-, een bedrag gelijk aan het bedrag dat zij en haar ex-partner hebben voldaan aan advies- en wijzigingskosten. Zij stelt dat het gaat om een immateriële schadevergoeding. Hoe ongetwijfeld stressvol de situatie voor Consument is geweest en hoeveel tijd zij ook aan de verwerking van de hypotheekaanvraag heeft moeten besteden, immateriële schade komt slechts onder uitzonderlijke omstandigheden voor vergoeding in aanmerking (artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek). Nu deze omstandigheden hier niet aan de orde zijn, zal geen immateriële schadevergoeding worden toegekend.

4.10 Gelet op de in dit hypotheektraject opgetreden vertraging die door adequaat handelen van de Bank deels had kunnen worden voorkomen, acht de Commissie het evenwel niet redelijk dat de Bank, naast de reeds door Consument ontvangen vergoeding voor de extra vermogensrendementsheffing en het door haar misgelopen kind gebonden budget, volledig aanspraak blijft maken op de door Consument betaalde advies- en wijzigingsvergoeding van € 1.400,-. De Bank zal daarom worden veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 500,- gelijk aan de door Consument betaalde wijzigingskosten. Hierbij is zeker van belang dat ter zitting is gebleken dat het premiedepot na lange tijd nog steeds niet juist is geadministreerd, terwijl de Bank in haar dupliek aangeeft deze fout te hebben verholpen. De ex-partner heeft met een afschrift van zijn internetbankieren aangetoond dat hij via zijn beveiligde omgeving het aan Consument toegekende premiedepot kon inzien.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze uitspraak aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 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.

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 40 van het Reglement.