Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-470
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 december 2019
Ingediend door	: de heer [Consument 1] en mevrouw [Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 3 juni 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Hypotheekadvies. Op basis van het dossier is niet vast te stellen dat de adviseur toerekenbaar tekort is geschoten. Klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en de nadere toelichting daarop;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben een pand op een industrieterrein aangekocht. De in het koop-contract opgenomen financieel ontbindende voorwaarde verliep op 25 augustus 2019.

2.2 Op 31 juli 2019 hebben Consumenten ter verkrijging van een hypothecaire financiering een eerste gesprek met een adviseur van de Bank gevoerd.

2.3 Op 8 augustus 2019 zijn de door Consumenten aan te leveren stukken door de adviseur van de Bank ontvangen waarna de financieringsaanvraag bij de daarvoor bestemde afdeling is ingediend.

2.4 Ook is op 8 augustus 2019 de opdracht tot taxatie van het aangekochte pand gegeven.

2.5 Op 15 augustus 2019 is de financieringsaanvraag door de Bank vanwege de courantheid van het pand afgewezen.

2.6 Consumenten hebben hierop hun reeds geplande reis naar het buitenland van 18 augustus 2019 tot en met 29 augustus 2019, vanwege hun onbereikbaarheid door de slechte internetverbindingen aldaar en het verstrijken van de termijn van de financieel ontbindende voorwaarde op 25 augustus 2019, geannuleerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen betaling van € 1.594,- zijnde de kosten van de geannuleerde reis.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is als adviseur in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten met schadeplichtigheid als gevolg. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

3.3 De aard van het onderpand leidde bij enkele reeds benaderde geldverstrekkers tot afwijzingen van de financieringsaanvraag. Hierop zijn Consumenten door hun vaste tussenpersoon geattendeerd op de Bank; op dat moment was de vaste tussenpersoon vanwege zijn vakantie niet meer in staat Consumenten verder van dienst te zijn. Vanwege die eerdere afwijzingen hebben Consumenten de adviseur van de Bank (verder ook: adviseur) specifiek naar de haalbaarheid van hun financieringsverzoek gevraagd daarbij rekening houdend met de termijn van de financieel ontbindende voorwaarde en hun aanstaande vakantie. Door diens positieve antwoord daarop hebben Consumenten hun contacten met een andere geldverstrekker, die sowieso bereid was de lening te verstrekken maar tegen minder gunstige condities dan de Bank, gestopt. Ondanks de mening van de adviseur is de financieringsaanvraag vanwege de aard van het onderpand toch door de Bank afgewezen waardoor onnodig veel tijd is verstreken. De adviseur had dienen te weten dat de Bank een pand op een bedrijventerrein niet wil financieren. Overigens ontdekten Consumenten na de afwijzing dat de Bank nooit hypothecaire financieringen verstrekt op panden op bedrijventerreinen of op zogenoemde ‘wonen werken’ locaties. Vanwege het tijdsverloop, de datum waarop de ontbindende voorwaarde zou verstrijken in combinatie met de onbereikbaarheid van Consumenten tijdens de aanstaande vakantie zagen zij zich genoodzaakt hun vakantie te annuleren.

Dit laatste zou zonder de inschattingsfout van de adviseur niet zijn gebeurd. De hele gang van zaken heeft tot veel stress geleid.

3.4 Na de afwijzing van de financieringsaanvraag is met hulp van diverse partijen de termijn van de financieel ontbindende voorwaarde verlengd waarna de financiering bij een andere geldverstrekker is afgenomen.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie dient te oordelen over de vraag of de Bank als adviseur in haar dienstverlening jegens Consumenten toerekenbaar tekort is geschoten en in het bevestigende geval de gevorderde schade dient te vergoeden.

4.2 Uit het voorliggende dossier volgt dat partijen elkaar tegenspreken over hetgeen door de adviseur over de haalbaarheid van de financieringsaanvraag is gezegd. Consumenten voeren aan dat de adviseur hun vertelde dat de aanvraag tijdig gehonoreerd zou worden. De Bank weerspreekt deze stelling van Consumenten. De Bank stelt zich op dit standpunt mede na met de desbetreffende medewerker contact te hebben opgenomen. Zo zou daaruit zijn gebleken dat Consumenten bekend waren met de complexiteit van de aanvraag en dat de beoordeling daarvan op individuele basis zou geschieden. Verder gaven Consumenten er de voorkeur aan hun financiering bij de Bank onder te brengen. Over het stopzetten van een elders opgestarte aanvraag is door de adviseur geen advies gegeven, aldus de Bank. Voorts is het niet de adviseur die de aanvraag fiatteert. Bovendien is de stelling dat de Bank geen financieringen verstrekt op woningen op bedrijventerreinen, onjuist; op individuele basis is dit mogelijk. De uitkomst van de taxatie heeft tot afwijzing van de aanvraag geleid. De adviseur heeft direct nadat hij bekend was met de afwijzing Consumenten daarover geïnformeerd; advieskosten zijn niet in rekening gebracht. Verder is door de Bank aangevoerd dat het Consumenten waren die besloten in een relatief beperkt tijdsbestek een complexe financiering te regelen, maar dat de tijdslijnen van de aanvraag kort (namelijk 5 dagen) waren. De Commissie overweegt als volgt.

4.3 Om te beginnen heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij (in dit geval Consumenten) die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten, bij voldoende betwisting door de tegenpartij (in dit geval de Bank), haar stellingen in beginsel moet bewijzen; een bewijslastverdeling die voortvloeit uit de wet namelijk uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv).

4.4 Als deze maatstaf in deze kwestie wordt toegepast dan is aan de hand van hetgeen door Consumenten is aangevoerd niet vast te stellen dat de Bank in haar dienstverlening tekortgeschoten is. Consumenten hebben hun stellingen na de betwisting daarvan door de Bank herhaald zonder daarvan nader bewijs te leveren. Hiertegenover staat hetgeen de Bank over de procedurele gang van zaken over de beoordeling van de aanvraag naar voren bracht zoals dat haar beleid dergelijke aanvragen op individuele basis toelaat en de definitieve beoordeling eerst na ontvangst van alle relevante stukken zoals in dit geval het taxatierapport volgt; en de adviseur deze beoordelingsbevoegdheid niet heeft. Het is dan ook hierom dat Consumenten naar het oordeel van de Commissie niet in hun bewijsopdracht zijn geslaagd. Niet gebleken is dat de adviseur zich op voorhand over de honorering van de financieringsaanvraag heeft uitgesproken en/of dat hij zou hebben gezegd dat de aanvraag bij een andere geldverstrekker kon worden ingetrokken.

4.5 De conclusie dient dan ook te luiden dat op basis van het dossier de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering niet kan worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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 40 van het Reglement.