Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-297 d.d. 25 oktober 2013
(mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument is in privé eigenaar van een pand met daarin een aantal appartementen, welke hij verhuurt. In verband met het pand heeft Consument bij de bank een kredietovereenkomst met krediethypotheek afgesloten. Consument is voornemens om een gedeelte van het pand te verbouwen en hij verzoekt de bank om een verhoging van de lening. De bank zegt de verzochte verhoging te zullen beoordelen. Ondanks diverse telefoontjes en brieven van Consument aan de bank verneemt Consument niets van de bank. Uiteindelijk besluit Consument de financiering elders te regelen. Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de door de bank veroorzaakte vertraging. De Commissie is van oordeel dat de bank Consument niet adequaat heeft geïnformeerd en niet voortvarend te werk is gegaan. De vordering van Consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument van 12 november 2012 met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 september 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. In 1999 heeft Consument in het kader van zijn oudedagsvoorziening een pand met daarin een aantal appartementen in privé gekocht. Consument verhuurt deze appartementen. In verband met het pand heeft Consument bij Aangeslotene een kredietovereenkomst met krediethypotheek afgesloten.

3.2. In 2010 heeft Consument besloten om het garagegedeelte van het pand te verbouwen en er twee nieuwe appartementen van te maken. De verbouwing zou ongeveer drie maanden duren. In augustus 2010 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en Aangeslotene over een verhoging van de geldlening in verband met de verbouwing. Op verzoek van Aangeslotene heeft Consument diverse stukken aangeleverd, waarna Aangeslotene de verzochte kredietverhoging in behandeling heeft genomen en binnen één maand een offerte zou uitbrengen.

3.3. Op 4 november 2010 heeft Consument Aangeslotene opgebeld met de mededeling dat hij nog steeds niets had vernomen over de verzochte kredietverhoging. Aangeslotene heeft hierop aangegeven nogmaals de aanvraag in behandeling te nemen.

3.4. Ondanks diverse brieven en telefoontjes van Consument, had Consument in februari 2011 nog steeds niets vernomen over de gevraagde kredietverhoging en heeft Consument besloten om zich tot een andere financier te wenden. Die financier was bereid om de aanvullende lening te verstrekken. Consument heeft hierop in maart 2011 de bestaande kredietovereenkomst bij Aangeslotene beëindigd.

3.5. Consument heeft Aangeslotene aansprakelijk gesteld voor de schade als gevolg van de vertraging.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade. Consument begroot deze schade op € 14.275,36, bestaande uit:

- Gederfde huurinkomsten Appartement nr.4 van 1 oktober t/m 31 december 2010	€ 1.987,68
1 januari t/m 31 maart 2011	€ 1.987,68
- Gederfde huurinkomsten Appartement nr. 6A van 1 oktober 2010 t/m 31 maart 2011	€ 4.350,00
- Gederfde huurinkomsten Appartement nr. 6B van 1 oktober 2010 t/m 31 maart 2011	€ 4.350,00
- Doorlopende vaste kosten Appartement nr.4	€ 600,00
- Wettelijke rente en dossierkosten	€ 1.000,00

4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene ten aanzien van de verzochte kredietverhoging onzorgvuldig heeft gehandeld. Consument voert in het kader hiervan het volgende aan:

- Aangeslotene heeft niet voortvarend gehandeld en de behandeling van de kredietaanvraag heeft om onverklaarbare redenen onnodig lang geduurd. Hierdoor

zag Consument zich genoodzaakt om elders een financiering af te sluiten en heeft de verbouwing van de appartementen vertraging opgelopen, hetgeen tot huurderving heeft geleid;
- Aangeslotene heeft niet adequaat op (aangetekende) brieven en telefoontjes van Consument gereageerd; en
- Consument heeft van Aangeslotene nooit een definitieve afwijzing van de kredietaanvraag gehad.

4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1. Tijdens de schriftelijke procedure heeft Aangeslotene zich primair op het standpunt gesteld dat Consument niet-ontvankelijk is omdat hij niet kan worden aangemerkt als "Consument" zoals bedoeld in artikel 1 van het reglement van de Commissie. Ter zitting heeft Aangeslotene aangegeven dit verweer niet langer te handhaven. De Commissie zal dit verweer derhalve onbesproken laten en oordeelt dat Consument ontvankelijk is in zijn klacht.

5.2. Aangeslotene heeft aansprakelijkheid betwist en heeft daartoe aangevoerd dat de behandeling van de kredietaanvraag weliswaar geruime tijd in beslag heeft genomen, maar dat zich dat heeft afgespeeld in de precontractuele fase en dat door haar beslist geen concrete toezeggingen aan Consument zijn gedaan. In dit verband stelt de Commissie vast dat de aanvraag een verhoging van een bestaand krediet betrof en er dus wel degelijk sprake was van een contractuele relatie. Dit verweer treft dan ook geen doel.

5.3. De Commissie dient te beoordelen of Aangeslotene dermate onzorgvuldig heeft gehandeld ten aanzien van de door Consument verzochte kredietverhoging dat Aangeslotene op grond hiervan aansprakelijk is voor door Consument als gevolg hiervan geleden schade.

5.4. De Commissie overweegt dat Aangeslotene in het kader van de behandeling van de verzochte kredietverhoging niet zorgvuldig heeft gehandeld. Zo is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene Consument niet adequaat op de hoogte heeft gehouden van het verloop van de aanvraag. Ook heeft Aangeslotene niet of niet tijdig op (aangetekende) brieven en telefoontjes van Consument gereageerd. Aangeslotene heeft niet de voortvarendheid aan de dag gelegd die van haar in de gegeven situatie verwacht mocht worden. Aangeslotene heeft op geen enkele wijze toegelicht of inzichtelijk gemaakt waarom de behandeling van de aanvraag zo lang duurde. Bovendien is het de Commissie niet gebleken dat de door Consument verzochte verhoging een ingewikkelde financiering betrof. Ook acht de Commissie het onbegrijpelijk dat Consument nooit enige schriftelijke bevestiging of afwijzing van de financieringsaanvraag heeft ontvangen. De Commissie is van oordeel dat de handelwijze van Aangeslotene tot zodanige vertraging heeft geleid, dat de verbouwing en daarmee het verhuren van de appartementen vertraging heeft opgelopen. De door

Consument als gevolg hiervan geleden schade dient dan ook (gedeeltelijk) voor rekening van Aangeslotene te komen.

5.5. Aangeslotene heeft zich tenslotte op het standpunt gesteld dat Consument reeds in oktober 2010 andere financieringsmogelijkheden had moeten onderzoeken. De Commissie acht het onder de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd dat Consument zich pas in februari 2011 op andere financieringsmogelijkheden is gaan oriënteren. Consument heeft in dit kader gesteld dat hij op 4 november 2010 telefonisch contact met Aangeslotene heeft opgenomen en Aangeslotene toen heeft aangegeven de aanvraag opnieuw in behandeling te nemen. Aangeslotene heeft niet aannemelijk gemaakt wanneer de kredietaanvraag van Consument is afgewezen en dat Consument daarvan op de hoogte kon zijn. Het verweer van Aangeslotene slaagt derhalve niet.

5.6. Alle voormelde omstandigheden meewegend, oordeelt de Commissie naar billijkheid dat Aangeslotene een bedrag van € 6.000,- aan Consument dient te vergoeden. De Commissie heeft bij de vaststelling van dit bedrag onder andere rekening gehouden met het feit dat de verbouwing van de appartementen volgens Consument drie maanden in beslag zou nemen en de appartementen ook in het geval van tijdige kredietverstrekking naar alle waarschijnlijkheid niet reeds vanaf 1 oktober 2010 konden worden verhuurd. Ten aanzien van de gevorderde dossierkosten oordeelt de Commissie dat deze kosten niet voor vergoeding in aanmerking komen omdat het bedrag van de kosten onvoldoende is gespecificeerd en uit de overgelegde stukken evenmin blijkt hoe dit bedrag is berekend. Ook de gevorderde wettelijke rente komt niet voor toewijzing in aanmerking nu uit de door Consument overgelegde stukken niet blijkt dat Aangeslotene door Consument in gebreke is gesteld en voor Aangeslotene niet duidelijk was vanaf welke datum zij in verzuim was. Wel bepaalt de Commissie dat, nu Consument in het gelijk wordt gesteld, Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van het onderhavige geschil dient te vergoeden.

5.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 6.000,- en met vergoeding aan Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.