Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-367 d.d. 6 oktober 2014
(Prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr J.W.M. Lenting, leden en mr. M.J.M. Fennis, secretaris)

Samenvatting

Hypotheek. Consument wilde een hypothecaire lening voor de aankoop van een bouwkavel en een daarop nieuw te bouwen huis. Aangeslotene heeft na oriënterende gesprekken aan Consument medegedeeld geen lening te verstrekken en ook geen offerte uit te brengen. Rekening houdend met de belangen en mogelijkheden van Consument vond Aangeslotene de verzochte lening niet verantwoord. Van een door Aangeslotene bij Consument gewekt vertrouwen dat hem een lening zou worden verstrekt of dat Aangeslotene anderszins verwijtbaar zou hebben gehandeld, is geen sprake. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

Coöperatieve Rabobank Graafschap-Midden U.A. gevestigd te Doetinchem, 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 door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen, ontvangen op 15 januari 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen haar advies als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 september 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. In december 2010 heeft Consument met Aangeslotene een gesprek gevoerd over de mogelijkheid van een hypothecaire lening voor de aankoop van een bouwkavel en een

daarop nieuw te bouwen huis. Op basis van de door Consument gegeven informatie, de destijds geldende normen en de gedane aannames heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld dat een bedrag van ongeveer € 294.000,- zou kunnen worden geleend. Aangeslotene heeft aan Consument tevens medegedeeld dat vanaf 2011 de normen voor het verstrekken van een lening zouden worden aangescherpt.

2.2. Op 28 januari 2011 is er telefonisch contact geweest tussen Consument en Aangeslotene. Aangeslotene heeft daarbij aan Consument bevestigd dat op basis van de eerdere uitgangspunten zonder NHG garantie een bedrag van € 294.000,- zou kunnen worden geleend.

2.3. In juni 2011 heeft Consument zijn woning verkocht. De opbrengst van de woning was € 15.000,- lager dan in december 2010 door Consument werd geschat.

2.4. Op 1 juli 2011 heeft er opnieuw een gesprek plaatsgevonden tussen Consument en Aangeslotene. Daarbij is onder de meer de lagere verkoopprijs van de woning aan de orde gekomen, het onzekere inkomen van de echtgenote van Consument alsmede het feit dat het afkopen van de spaarverzekering fiscaal ongunstig was. Op basis van de door Consument verstrekte gegevens, zou een lening van € 304.000,- mogelijk zijn. Het door Consument opgegeven inkomen van de echtgenote van Consument werd door Aangeslotene als te hoog ingeschat bevonden. Omdat de plannen van Consument nog onvoldoende concreet waren, is besloten dat het doen van een formele financieringsaanvraag of het uitbrengen van een offerte nog geen zin had.

2.5. In december 2011 heeft een derde bespreking plaatsgevonden tussen Consument en Aangeslotene. Voor de aankoop van het bouwkavel en de te bouwen woning was een bedrag nodig van ongeveer € 375.000,-. Aangezien Consument over eigen middelen beschikte, was er een leenbehoefte van ongeveer € 330.000,- tot € 340.000,-. Omdat het bedrag dat Consument wilde lenen aanzienlijk hoger was dan de eerder afgegeven quote van ongeveer € 300.000,- en omdat de bedrijvenadviseur van Aangeslotene geen inkomensinschatting van het inkomen de echtgenote van Consument kon maken wegens het ontbreken van door een accountant opgestelde jaarcijfers, achtte de Aangeslotene het niet verantwoord een lening aan Consument te verstrekken. Aangeslotene heeft daarbij het inkomen van Consument en zijn echtgenote, de eigen middelen van Consument, de huurtermijnen voor de tijdelijke woning, het feit dat er twee jonge opgroeiende kinderen zijn en dat er nog geen definitieve aanneemovereenkomst was, laten meewegen. Tot een offerte van Aangeslotene aan Consument is het niet gekomen.

2.6. Op 2 januari 2012 heeft Consument zich per e-mail tot Aangeslotene gewend. In haar e-mail van 3 januari 2012 heeft Aangeslotene de afwijzing aan Consument toegelicht.

2.7. Consument heeft daarna bij een andere geldverstrekker een hypothecaire lening verkregen van € 310.000,-.

3. Het geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot schadevergoeding. Hij stelt schade lijden door het handelen van Aangeslotene, begroot op € 8.500,-. Kort gezegd komt de klacht van Consument er op neer dat hij op basis van door Aangeslotene gewekt vertrouwen er vanuit mocht gaan dat Aangeslotene hem een lening zou verstrekken, op welke gewekt vertrouwen hij heeft voortgebouwd. Hij heeft zijn klacht op de volgende klachtonderdelen gestoeld:

I. Aangeslotene heeft Consument in de oriënterende fase onjuist geadviseerd;
II. Aangeslotene heeft Consument een onjuiste opgave gedaan van de benodigde gegevens ten behoeve van de lening en vervolgens gemeld dat de gegevens niet compleet waren;
III. Aangeslotene heeft het financieringsverzoek afgewezen terwijl de aannemingssom niet vaststond;
IV. Aangeslotene heeft Consument na afwijzing van de financieringsaanvraag niet verder geadviseerd.

3.2. Aangeslotene heeft primair een beroep op niet-ontvankelijkheid gedaan en vervolgens inhoudelijk de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Ontvankelijkheid

4.1. Aangeslotene heeft een beroep gedaan op de niet-ontvankelijkheid van de klacht en meer in het bijzonder op artikel 14.1 sub f jo artikel 14.2 van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Kort gezegd staat daarin dat de klacht niet in behandeling kan worden genomen voor zover de klacht gaat over de vraag of Aangeslotene een relatie met Consument wenst aan te gaan.

4.2. De Commissie is van oordeel dat de klacht niet zozeer ziet op het niet verstrekken van de lening en daarmee niet op het niet aangaan van de relatie, maar dat de klacht is dat Consument op basis van gewekt vertrouwen er vanuit mocht gaan dat Aangeslotene hem een lening zou verstrekken. De klacht komt daarmee wel voor behandeling in aanmerking. Het onderhavige verweer van Aangeslotene wordt derhalve verworpen.

Inhoudelijk

4.3. Consument legt aan zijn klacht een viertal stellingen ten grondslag. Op basis van het dossier en de door partijen overlegde stukken, dient te worden geconcludeerd dat er enkel van oriënterende gesprekken sprake is geweest. De hoofdregel luidt dat partijen in beginsel gerechtigd zijn de onderhandelingen op enig moment af te breken, tenzij de onderhandelingen al in zodanig vergevorderd stadium zijn in welk geval het afbreken alleen mogelijk is indien de wederpartij een schadevergoeding krijgt. In de onderhavige casus is het niet zo dat Aangeslotene en Consument zodanig ver in onderhandeling zijn gekomen dat het partijen niet meer vrij stond de onderhandeling af te breken zonder dat de afbrekende partij daarbij schadeplichtig zou worden ten opzichte van de andere partij. Zo had Aangeslotene bijvoorbeeld Consument nog geen offerte verstrekt.

4.4. Het volgende is daarbij van belang. Consument heeft Aangeslotene verzocht om een opgave van het maximaal te lenen bedrag op basis van de gegevens die hij aan Aangeslotene heeft verstrekt. Aangeslotene heeft daarbij aan Consument een opgave gedaan van het maximaal te lenen bedrag. Aangeslotene heeft daarbij steeds voorbehouden gemaakt. Ook heeft Aangeslotene aan Consument voorgehouden dat het allemaal niet zou overhouden. Uiteindelijk is de financieringsbehoefte van Consument aanmerkelijk hoger gebleken dan waar Aangeslotene op basis van de eerdere gegevens van Consument vanuit ging. Aangeslotene heeft toen duidelijk gemaakt dat zij op basis van die financieringsbehoefte het niet verantwoord vond aan Consument te lenen. Daarbij heeft Aangeslotene Consument geïnformeerd dat voor een inschatting van het inkomen van de echtgenote van Consument

door een accountant opgestelde jaarcijfers en een prognose waren vereist, de eigen middelen te beperkt waren en het inkomen te laag, waarbij Aangeslotene heeft laten meewegen dat er twee opgroeiende kinderen waren. Aangeslotene heeft aldus voldoende gemotiveerd waarom zij geen lening wilde verstrekken.

4.5. Voorts geldt dat de e-mail van Aangeslotene van 3 januari 2012 weliswaar een afwijzing inhoudt maar niet dat deze geen openingen aan Consument biedt. Consument heeft er zelf voor gekozen een andere geldverstrekker te benaderen, die hem vervolgens een lening heeft verstrekt.

4.6. Ten aanzien van de vier klachtonderdelen geldt het volgende:
Ad I: Dat Aangeslotene Consument in de oriënterende fase onjuist heeft geadviseerd, vindt in het dossier geen steun. Op basis van de door Consument verstrekte gegevens heeft Aangeslotene een opgave gedaan van het maximaal te lenen bedrag maar daarbij steeds de nodige voorbehouden gemaakt.
Ad II: Dat Aangeslotene Consument een onjuiste opgave heeft gedaan van de benodigde gegevens ten behoeve van de lening vindt in het dossier geen steun. De Commissie begrijpt de stelling van Consument aldus dat dit vooral ziet op het feit dat Aangeslotene door een accountant opgestelde jaarstukken en een prognose nodig had. Voor zover het niet duidelijk zou zijn geweest dat die voor een financieringsaanvraag benodigd zouden zijn, bood de e-mail van Aangeslotene van 3 januari 2012 naar het oordeel van de Commissie voldoende ruimte om deze alsnog te laten opmaken en aan Aangeslotene aan te bieden. Consument heeft er voor gekozen om dat niet te doen.
Ad III: Het stond Aangeslotene vrij om, op het moment dat de financieringsbehoefte groter bleek dan aanvankelijk gedacht, het verzoek af te wijzen. Dat de aannemingssom wel of niet vast stond, doet daarbij niet ter zake. De vraag die beantwoord diende te worden is of Aangeslotene aan de financieringsbehoefte van Consument wilde voldoen. Dat vond Aangeslotene niet verantwoord.
Ad IV: De stelling van Consument dat Aangeslotene nadat zij het financieringsverzoek had afgewezen, Consument verder had dienen te adviseren, is onvoldoende onderbouwd. Indien Consument zich door Aangeslotene had willen laten adviseren, had hij daartoe een verzoek bij Aangeslotene neer kunnen leggen, op welk verzoek Aangeslotene het vrij zou hebben gestaan daar wel of niet op in te gaan.

4.7. Nu gebleken is dat geen van de klachtonderdelen kan leiden tot het toewijzen van schadevergoeding brengt dit mee dat de vordering zal worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst als bindend advies de vordering af.

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.