Uitspraak Commissie van Beroep financiële dienstverlening 2020-034
(mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. A. Bus, prof. mr. D. Busch, P.G. Polstra AA RB, mr. J. Willeumier, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	: 15 april 2020
Ingediend door	: Consumenten
Wederpartij	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 november 2020

Samenvatting

Zorgplicht bank bij verstrekking van hypothecaire financiering. Beleid ten aanzien van financiering van een woonschip. De Commissie van Beroep is van oordeel dat onder de specifieke omstandigheden van het geval het op de weg van de Bank had gelegen om Consumenten eerder, dat wil zeggen in elk geval vóór het aflopen van het financieringsvoorbehoud in de door hen getekende koopovereenkomst voor hun nieuwe woning, te informeren over het gewijzigde beleid van de Bank ten aanzien van het financieren van woonschepen. Dit gewijzigde beleid bracht mee dat de verkoop van het woonschip van Consumenten werd bemoeilijkt. Deze informatie was in dit geval redelijkerwijs relevant voor een adequate beoordeling van het door de Bank aangeboden product (het hypotheekadvies en -offerte voor de nieuwe woning), als bedoeld in artikel 4: 20 lid 1 Wft. De Commissie van Beroep is dan ook van oordeel dat de Bank, door Consumenten niet tijdig te informeren omtrent haar gewijzigde beleid, in zoverre te kort is geschoten in de vervulling van haar zorgplicht. De Commissie van Beroep handhaaft echter de beslissing van de Geschillencommissie tot afwijzing van de vordering tot schadevergoeding, daar Consumenten financieel niet slechter af zijn doordat zij een woning hebben gekocht en hun tijdelijke huurwoning hebben opgezegd.

Klik hier voor de uitspraak bij de Geschillencommissie

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 15 april 2020 gedateerd en ontvangen beroepschrift met bijlagen hebben Consumenten bij de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 20 december 2019 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2019-1066).

1.2 Bij brief van 14 mei 2020 met bijlagen heeft de Bank gereageerd op het beroepschrift. De Bank heeft hierin aan de Voorzitter van de Commissie van Beroep verzocht om toe te staan dat op grond van artikel 6.1 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening het verweer van de Bank eerst mag worden beperkt tot het antwoord op de vraag of het beroep behandelbaar is.

1.3 Bij brief van 26 juni 2020 heeft de gemachtigde van Consumenten gereageerd op het verzoek van de Bank.

1.4 Bij e-mail van 14 augustus 2020 heeft de Vicevoorzitter van de Commissie van Beroep het verzoek van de Bank afgewezen en de Bank verzocht het verweerschrift in beroep uiterlijk op 31 augustus 2020 aan de Commissie van Beroep toe te zenden, onder gelijktijdige toezending aan Consumenten.

1.5 De Bank heeft een op 31 augustus 2020 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.6 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 7 september 2020. Partijen zijn aldaar verschenen, hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord. De Bank heeft een pleitnota ingediend.

1.7 Naar aanleiding van een verzoek daartoe van de Commissie van Beroep tijdens de mondelinge behandeling hebben Consumenten op 9 september 2020 een overzicht ingediend van hun netto rentelasten in de periode juli 2018 tot en met april 2019 met betrekking tot de financiering van zowel hun woning als hun woonschip. De Bank heeft daarop gereageerd per brief van 22 september 2020, waarop de gemachtigde van Consumenten vervolgens nog reageerde per email van 23 september 2020. Tot slot heeft de Bank bij e-mail van 25 september 2020 nog een reactie gestuurd.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 20 december 2019.

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.13. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 Op 9 maart 2011 zijn Consumenten voor de financiering van de aankoop van hun woonschip met de Bank een zogeheten Rabo OpbouwHypotheek van € 56.000,- en een Rabo OpbouwHypotheek van € 244.000,- aangegaan met daaraan gekoppeld een zogeheten Rabo Opbouw Spaarrekening. Consumenten hebben het schip grotendeels zelf verbouwd en opgeknapt, waarna zij het schip zijn gaan bewonen.

3.3 Met ingang van 17 januari 2017 huurden en bewoonden Consumenten een appartement aan de wal in de nabijheid van hun woonschip. Zij hadden hiertoe besloten met het oog op de risico's die het wonen op een woonschip opleverde voor hun jonge kinderen. De huurovereenkomst was aangegaan voor onbepaalde tijd met een minimum van 12 maanden tegen een huurprijs van € 990,- en servicekosten van € 61,- per maand en eenmalige contractkosten van € 302,50.

3.4 In de periode van juli 2017 tot en met juli 2018 hebben Consumenten contact gehad met een adviseur van de Bank (hierna: 'de Adviseur') in verband met de mogelijke aankoop van een woning en het verkopen van het woonschip.

3.5 Op 13 februari 2018 (niet 2017 zoals abusievelijk vermeld in 2.4 van de uitspraak van de Geschillencommissie) heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen Consumenten en de Adviseur. Het gesprekverslag daarvan luidt, voor zover relevant, als volgt:
"*Weer contact gehad. Woonschip staat in voorzichtige verkoop sinds een paar maanden. Aantal serieus gegadigden. Woning op het oog maar een bouwkundige keuring aangevraagd. Klant neemt zelf weer contact op.*"

3.6 Op 10 april 2018 hebben Consumenten de koopovereenkomst getekend voor een nieuwe woning met een financieringsvoorbehoud tot 25 mei 2018. Op 1 mei 2018 heeft er tussen Consumenten en de Adviseur een adviesgesprek plaatsgevonden over de financiering van de nieuwe woning. Op advies van de Adviseur vond dit gesprek plaats na het tekenen van de koopovereenkomst.

3.7 Consumenten ontvingen op 31 mei 2018 een offerte waarin onder meer het volgende stond vermeld:

De prijs van uw woning	*€ 520.000,-*
Verbouwing van uw woning	*€ 32.475,-*
Verwachte overdrachtsbelasting	*€ 10.400,-*
Geschatte kosten notaris	*€ 1.500,-*
Geschatte kosten taxatie	*€ 825,-*
Advieskosten	*€ 1.400,-*
Afsluitkosten lening	*€ 500,-*
Afsluitkosten overlijdensrisicoverzekering	*€ 150,-*
Af te lossen leningen	*€ 300.000,-*
Geschatte verkoopprijs van uw huidige woning	*€ -300.000,-*
Inbreng eigen geld	*€ -17.505,-*
	+
Totale lening	***€ 549,745,-***

en

Voor de Rabo Opbouwhypotheek betaalt u rente:	*€ 131,-*
Voor de Rabo Opbouwhypotheek spaart u ook:	*€ 111,-*
Voor de Rabo Opbouwhypotheek betaalt u rente:	*€ 569,-*
Voor de Rabo Opbouwhypotheek spaart u ook:	*€ 490,-*
Voor de Annuïteiten Hypotheek betaalt u rente en aflossing in één bedrag:	*€ 544,-*
Voor de Annuïteiten Hypotheek betaalt u rente en aflossing in één bedrag:	*€ 490,-*
	+
In totaal betaalt u voor de nieuwe lening:	*€ 2.335,-*
Kunt u de rente aftrekken? Dan is dit de geschatte belastingteruggave:	*€ 447,-* -/-
De maandlasten van uw lening zijn dan:	***€ 1.887,-***

3.8 Begin juni 2018 hebben Consumenten de offerte van de Bank getekend voor de hypothecaire geldlening voor hun nieuwe woning.

3.9 Op 11 juli 2018 heeft de Adviseur Consumenten telefonisch laten weten dat er geïnteresseerde kopers bij de Bank hadden geïnformeerd naar de financierings-mogelijkheden. Naar aanleiding hiervan deelde de Adviseur Consumenten mee dat de Bank in beginsel geen financiering zal verstrekken ten behoeve van dit specifieke woonschip, gezien de ligging van het woonschip.

3.10 Op 13 juli 2018 is de hypotheekakte voor de aankoop van de nieuwe woning van Consumenten bij de notaris gepasseerd, waarna Consumenten deze woning zijn gaan bewonen. Consumenten beëindigden de huurovereenkomst van hun appartement vrijwel gelijktijdig met het betrekken van hun nieuwe woning.

3.11 Op 30 juli 2018 heeft de Adviseur per e-mail de (nieuwe) financieringsvoorwaarden die de Bank hanteert voor het financieren van het woonschip aan Consumenten uiteengezet.

3.12 Op 1 april 2019 is het woonschip van Consumenten verkocht aan een derde.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

4.1 Consumenten vragen de Geschillencommissie bij wijze van bindend advies te oordelen dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden en dat de Bank om die reden aansprakelijk is voor alle als gevolg hiervan geleden schade. Zij vorderen verder een bedrag van € 21.098,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 april 2019 op grond van de gestelde schending door de Bank van haar zorgplicht jegens Consumenten bij de advisering omtrent de financiering van hun nieuwe woning. Daarbij was de verkoop van hun woonschip uitdrukkelijk aan de orde geweest. De Bank had Consumenten tijdig, dat wil zeggen vóór het tekenen van de koopovereenkomst en niet pas twee dagen voor het passeren van de hypotheekakte, erop moeten wijzen dat het beleid van de Bank voor het financieren van woonschepen was gewijzigd. Dit was des te meer relevant voor Consumenten daar de Bank nog de enige bank was die financiering op woonschepen verstrekte. De beperkte financierbaarheid van woonschepen was relevant voor Consumenten, aangezien zij dubbele financieringslasten wilden vermijden. Consumenten werd nu de keuze ontnomen om de aankoop van hun nieuwe woning uit te stellen of daarvan af te zien.

4.2 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken.

4.3 De Geschillencommissie overwoog kort samengevat als volgt. De rechtsverhouding tussen Consumenten en de Adviseur van de Bank is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek. De bij de uitvoering daarvan door de Adviseur in acht te nemen zorgplicht hield in dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht, te weten dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, aldus de Geschillencommissie, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn. Consumenten menen dat het op de weg van de Adviseur lag hen te wijzen op relevante informatie met betrekking tot de (nieuwe) financieringsmogelijkheden van het woonschip. Vanwege de ligging ervan zou de Bank daarop geen nieuwe financiering meer verstrekken. Volgens de Bank gaat haar zorgplicht niet zo ver dat zij Consumenten had moeten informeren over de gewijzigde voorwaarden die voor een koper zouden gelden bij de aankoop van het woonschip.

4.4 De Geschillencommissie overweegt er begrip voor te hebben dat Consumenten meer van de Adviseur van de Bank hadden verwacht voor wat de betreft de financierings-mogelijkheden voor kopers van het woonschip, in het kader van de volledigheid van het advies en de bijzondere rol van de Bank in deze kwestie. De Geschillencommissie laat echter de vraag of de Adviseur Consumenten had moeten wijzen op de gewijzigde financieringsvoorwaarden van het woonschip in het midden, omdat zelfs als verondersteld wordt dat de Adviseur hier zijn zorgplicht heeft geschonden, dit naar het oordeel van de Geschillencommissie niet kan leiden tot toewijzing van de vordering.
De Geschillencommissie overweegt hierbij dat Consumenten hebben verklaard dat zij hun woonschip wilden verkopen omdat deze niet geschikt was voor hun jonge kinderen en dat zij al enige tijd vóór de aankoop van de nieuwe woning hadden besloten om de bewoning van het woonschip te staken en een appartement te huren. De Geschillencommissie overweegt voorts dat, aangezien Consumenten hebben aangegeven risicomijdend te zijn en al over een huurappartement te beschikken, niet valt in te zien waarom zij eerst een woning hebben gekocht alvorens het woonschip te verkopen. Tenslotte overweegt de Geschillencommissie dat niet is komen vast te staan dat Consumenten het woonschip sneller hadden kunnen verkopen of dat zij andere keuzes hadden gemaakt, indien zij eerder op de hoogte waren van het gewijzigde beleid van de Bank. De Geschillencommissie concludeert op grond van dit één en ander dat de vordering van Consumenten dient te worden afgewezen.

5. Beoordeling van het beroep

5.1 Consumenten voeren in hun beroepschrift vijf gronden aan waarop zij hun beroep baseren, kort samengevat:
1. de Geschillencommissie is zonder (voldoende) motivering voorbijgegaan aan de vraag of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, terwijl volgens Consumenten de Geschillencommissie in haar oordeel wel liet doorschemeren dat dit niet was uitgesloten.
2. Door Consumenten tijdens de advisering niet te wijzen op de gewijzigde regels en voorwaarden binnen de Bank en haar beleid ten aanzien van de financiering van woonschepen heeft de Bank haar zorgplicht jegens Consumenten geschonden.
3. De Geschillencommissie heeft conclusies verbonden aan een aantal door Consumenten gemaakte keuzes, onder meer door te oordelen dat niet is komen vast te staan dat Consumenten andere keuzes hadden gemaakt of het woonschip sneller zou zijn verkocht, indien zij eerder op de hoogte waren geweest van het gewijzigde beleid van de Bank. Hieruit volgt dat Consumenten iets moeten bewijzen wat niet is gebeurd, hetgeen een onredelijke toetsingsgrond en een onredelijk zware bewijslast oplevert.

4. De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat het woonschip binnen één jaar na de overdracht van de nieuwe woning is verkocht, wat volgens de Geschillencommissie niet als een onredelijk lange periode is te beschouwen. Volgens Consumenten blijkt echter uit niets wat naar het oordeel van de Geschillencommissie dan als redelijke termijn moet worden beschouwd.
5. De schade van Consumenten bestaat uit (dubbele) lasten die zij niet, althans voor een kortere periode, zouden hebben gehad, indien het advies van de Bank volledig en juist zou zijn geweest.

5.2 De Bank heeft gemotiveerd verweer gevoerd. Kort samengevat is de Bank van mening dat de reikwijdte van de zorgplicht voor hypotheekadviseurs niet zover strekt dat hieronder ook een advies- of waarschuwingsplicht uit voort zou vloeien ten aanzien van het verkooptraject van de bestaande woning. De Bank betwist dat zij haar zorgplicht heeft geschonden en dat zij een onjuist en onvolledig advies heeft gegeven. Ten slotte betwist de Bank dat Consumenten schade hebben geleden.

5.3 De Commissie van Beroep overweegt ten aanzien van de standpunten van partijen als volgt.

Zorgplicht

5.4 Evenals de Geschillencommissie stelt de Commissie van Beroep voorop dat de relatie tussen partijen, dat wil zeggen tussen Consumenten en de Bank, waarbij de Adviseur de Bank vertegenwoordigde, is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht als bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Bij de uitvoering daarvan moet de Bank op grond van artikel 7:401 BW de zorg betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend hypotheekadviseur mag worden verwacht (Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, onder 3.4.1).

5.5 De inhoud van deze zorgplicht wordt nader ingevuld door artikel 4:20 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) en uitgewerkt in de bepalingen van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo Wft). Ingevolge artikel 4:20 lid 1 Wft diende de Bank "*voorafgaand aan het adviseren (…) of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product*" aan Consumenten informatie te verstrekken "*voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van (…) dat product*", in dit geval het hypothecair krediet voor de nieuwe woning die Consumenten hadden aangekocht.

5.6 De relevante bepalingen van het Bgfo Wft zien op informatieverstrekking over de verstrekker van hypothecair krediet alsmede op het product dat hij aanbiedt en niet uitdrukkelijk op het verstrekken van de informatie die Consumenten bedoelen. Anders dan de Bank betoogt, is daarmee echter niet gegeven dat er in dit geval geen aanleiding was voor de Bank om de door Consumenten bedoelde informatie over het gewijzigde beleid bij het financieren van woonschepen tijdig aan hen te verstrekken. De Commissie van Beroep overweegt dienaangaande als volgt.

5.7 Consumenten waren sinds medio 2017 in contact met de Bank in verband met hun voornemen een nieuwe woning te kopen en hun woonschip te verkopen. Consumenten hebben gesteld, en de Commissie van Beroep acht aannemelijk, dat zij zich weloverwogen tot de Bank hadden gewend, omdat de Bank ook de financiering van hun woonschip had verstrekt en bovendien een van de weinige banken, zo niet de enige, was die actief was op dat gebied. Consumenten hebben tijdens de mondelinge behandeling in beroep verder naar voren gebracht dat zij zich ervan bewust waren dat aan de koop van een woonschip veel haken en ogen konden zitten en dat de verkoop van hun schip dus minder gemakkelijk zou kunnen zijn dan de verkoop van een reguliere woning. Ook dit gegeven was, naar Consumenten aanvoeren, aanleiding om zich tot de Bank te wenden, die als (enige) hypotheekverstrekker voor woonschepen bekend was met de mogelijke problemen die een koper zou kunnen ondervinden bij de aankoop van het woonschip van Consumenten. Consumenten hebben gesteld dat zij een en ander ook in een vroeg stadium met de Adviseur hebben besproken.
De Bank heeft een en ander niet gemotiveerd weersproken, maar heeft slechts aangevoerd dat haar niet bekend is wat Consumenten op dit punt aan de Adviseur hebben medegedeeld. Tevens acht de Commissie van Beroep aannemelijk dat tijdens de gesprekken tussen partijen, en in elk geval tijdens het adviesgesprek op 1 mei 2018, de verkoop van het woonschip aan de orde is geweest. Dit volgt ook uit het feit dat in de offerte van 31 mei 2018 bij de berekening van het benodigde te lenen bedrag de af te lossen leningen én de geschatte verkoopprijs van de huidige woning (zijnde het woonschip) werden vermeld, in beide gevallen ten bedrage van € 300.000,-. De Bank heeft ook gevraagd om een taxatie van het woonschip. Verkoop en aflossing waren overigens geen voorwaarden voor het verstrekken van de nieuwe lening en een einddatum daarvoor werd niet vermeld.

5.8 Uit de stellingen van partijen leidt de Commissie van Beroep als vaststaand af dat de wijziging van het beleid van de Bank ten aanzien van het financieren van woonschepen niet tijdens het adviesgesprek van 1 mei 2018 of de daaraan voorafgaande gesprekken en contacten tussen Consumenten en Adviseur aan de orde is geweest. Echter op 11 juli 2018, twee dagen vóór het passeren van de hypotheekakte, informeerde Adviseur Consumenten op eigen initiatief per telefoon omtrent het gewijzigde beleid bij de Bank. Daarbij gaf Adviseur ook aan dat de Bank geen financiering zou verstrekken ten behoeve van het woonschip van Consumenten.

5.9 De Bank heeft geen inzicht gegeven in de vraag wanneer haar beleid werd gewijzigd. Niet is gesteld of gebleken dat dit pas op of omstreeks 11 juli 2018 het geval was. De Commissie van Beroep neemt dan ook aan dat de wijziging van het beleid al eerder en in elk geval tijdens het adviestraject omtrent de financiering voor de nieuwe woning van Consumenten van kracht was. Het ging hier om informatie waar de Bank zelf over beschikte en die haar zelf betrof. Ook was bekend dat de Bank nog de enige bank was die financieringen op woonschepen verstrekte. De Bank had zelf in 2011 de financiering voor het woonschip van Consumenten verstrekt en was in het kader van haar advisering omtrent de nieuwe financiering op de hoogte van het voornemen van Consumenten om het woonschip te

verkopen en van het feit dat de financiering daarvan uit de verkoopprijs moest worden afgelost.

5.10 De Commissie van Beroep is van oordeel dat onder deze specifieke omstandigheden van het geval het op de weg van de Bank had gelegen om Consumenten eerder, dat wil zeggen in elk geval vóór het aflopen van het financieringsvoorbehoud in de door hen getekende koopovereenkomst, te informeren over het gewijzigde beleid van de Bank ten aanzien van het financieren van woonschepen. Dit gewijzigde beleid bracht mee dat de verkoop van het woonschip werd bemoeilijkt. Immers, de beleidswijziging kwam er feitelijk op neer dat het schip onverkoopbaar was wanneer de kopers bancaire financiering nodig zouden hebben en het schip zou blijven liggen op de toenmalige (overigens aantrekkelijke) ligplaats. De Bank heeft kunnen en moeten begrijpen dat deze informatie relevant was voor Consumenten en mogelijk medebepalend voor hun beslissing om de offerte van de Bank te accepteren en om de koop van hun nieuwe woning al dan niet door te zetten. Consumenten gingen daarmee immers nieuwe financiële verplichtingen aan, terwijl gelijktijdig de verplichtingen uit hoofde van de financiering van het woonschip bleven voortduren, mogelijk voor een langere termijn dan door Consumenten aanvankelijk ingeschat. Deze informatie was in dit geval redelijkerwijs relevant voor een adequate beoordeling van het door de Bank aangeboden product, als bedoeld in artikel 4: 20 lid 1 Wft. De Commissie van Beroep is dan ook van oordeel dat de Bank, door Consumenten niet tijdig te informeren omtrent haar gewijzigde beleid, in zoverre te kort is geschoten in de vervulling van haar zorgplicht.

5.11 Dit is het geval ook al waren Consumenten, zoals zij verklaarden tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep, zich bewust – ook op grond van eerdere eigen ervaring – dat de verkoop van een woonschip lastig kan zijn, dat de Bank nog de enige bank was die actief was op dit gebied en dat het woonschip al ruim een half jaar te koop had gestaan toen zij de offerte voor de financiering van hun nieuwe woning accepteerden. Zij aanvaardden daarmee bewust het risico dat de verkoop van het woonschip en de aflossing van de daaraan gekoppelde financiering nog enige tijd zouden kunnen nemen en mogelijk niet zouden zijn afgerond op het moment van overdracht van hun nieuwe woning en het passeren van de hypotheekakte, maar voor de inschatting van de periode waarin zij met dubbele financieringslasten zouden zitten, was de informatie over de beleidswijziging wel degelijk relevant.

5.12 Als de Bank Consumenten wel tijdig de benodigde informatie had verstrekt, hadden zij een beter geïnformeerde afweging kunnen maken over de door hen meest wenselijk geachte woning in relatie tot de daarbij behorende financiële verplichtingen. Consumenten hadden dan – kort gezegd – de volgende keuzes gehad: (1) handhaven van de bestaande situatie, dus het huren van een woning in afwachting van de verkoop van het woonschip; (2) doorzetten van de voorgenomen koop van een nieuwe woning (met beëindiging van de huur), ondanks het feit dat het woonschip nog niet was verkocht; (3) het opzeggen van de huurwoning en terugkeer naar het woonschip, zodat niet langer sprake zou zijn van dubbele woonlasten.

5.13 De Commissie van Beroep acht het niet aannemelijk dat Consumenten medio 2018 ervoor zouden hebben gekozen de huur te beëindigen en weer met hun kinderen op het woonschip te gaan wonen (mogelijkheid 3). De Commissie van Beroep neemt hierbij in aanmerking dat Consumenten al sinds januari 2017 waren verhuisd naar het huurappartement en dat de reden daarvoor was het veiligheidsrisico voor hun jonge kinderen bij het wonen op het water. Uit de eigen stellingen van Consumenten volgt dat zij het waarschijnlijk achten dat zij de aankoop van een nieuwe woning hadden uitgesteld en (dus) in hun huurwoning zouden zijn blijven wonen tot het woonschip was verkocht, als de Bank hen beter had geïnformeerd. De Commissie van Beroep neemt dit tot uitgangspunt bij de beoordeling van de vraag of Consumenten schade hebben geleden.

Schade

5.14 De Commissie van Beroep stelt het volgende voorop. Consumenten hebben gesteld schade te hebben geleden als gevolg van het tekortschieten van de Bank bij de vervulling van haar zorgplicht, bestaande uit het doorlopen van de vaste lasten van het woonschip (kosten financiering, (aanzienlijke) onderhoudslasten, liggeld enz.). Zij hebben deze schade begroot op € 21.098,- en zij hebben dat bedrag in deze procedure gevorderd, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 1 april 2019. Consumenten hebben echter bij monde van hun gemachtigde tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep bevestigd dat ook indien zij eerder bekend waren geweest met de wijziging van het beleid van de Bank ten aanzien van het financieren van woonschepen, het woonschip niet sneller zou zijn verkocht. Dit betekent dat in alle gevallen de financieringslasten en de onderhouds- en andere kosten van het woonschip zouden zijn doorgelopen tot de feitelijke verkoop daarvan. De slotsom hiervan is dat de schade niet bestaat uit het bedrag aan doorlopende vaste lasten van het woonschip en dat het door Consumenten gevorderde bedrag van € 21.098,- op deze grondslag niet toewijsbaar is.

5.15 Voor de vraag of Consumenten als gevolg van de tekortkoming van de Bank schade hebben geleden moet de actuele situatie (beëindiging huur van het appartement en aanschaf en financiering van de nieuwe woning) worden vergeleken met de hypothetische situatie waarin de huur van het appartement zou zijn doorgelopen en de koop van de nieuwe woning niet zou zijn doorgegaan. Met het oog daarop hebben Consumenten naar aanleiding van vragen tijdens de mondelinge behandeling bij de Commissie van Beroep nadien nog een overzicht overgelegd van hun netto rentelasten betreffende de financiering van het woonschip en van hun nieuwe woning over de periode van juli 2018 tot en met april 2019. De Bank heeft betwist dat Consumenten schade hebben geleden.

5.16 Uit die vergelijking blijkt dat de netto financieringslasten in de actuele situatie lager zijn dan de huurlasten in de hypothetische situatie. Daaruit volgt dat Consumenten financieel niet slechter af zijn doordat zij een woning hebben gekocht en hun huurwoning hebben opgezegd.

Uit het door Consumenten overgelegde overzicht blijkt immers dat de netto rentelasten in de genoemde periode € 576-580 per maand bedroegen. De maandelijkse huur van hun appartement bedroeg echter € 990,-.

5.17 Dit alles betekent dat de vordering tot schadevergoeding van Consumenten moet worden afgewezen. De vraag of sprake is van causaal verband tussen het tekortschieten door de Bank en de beweerdelijk geleden schade kan onbesproken blijven.

5.18 De conclusie is derhalve dat het beroep van Consumenten tegen de beslissing van de Geschillencommissie slaagt voor zover het betreft het tekortschieten door de Bank bij de vervulling van haar zorgplicht, maar dat de Geschillencommissie de vordering van Consumenten tot schadevergoeding terecht heeft afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep:

stelt vast dat de Bank te kort is geschoten in de vervulling van haar zorgplicht voor zover het betreft het niet tijdig informeren van Consumenten over het gewijzigde beleid ten aanzien van het financieren van woonschepen en handhaaft de beslissing van de Geschillencommissie tot afwijzing van de vordering tot schadevergoeding.