Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0171

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	28 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. De bank heeft in haar rol als adviseur onvolledige informatie verstrekt aan de consument over de stukken die hij moet aanleveren voor de hypotheekaanvraag voor een nieuwbouwwoning. De bank is gehouden de advieskosten aan de consument terug te betalen. Voor de overige gevorderde schade ontbreekt causaal verband. De vordering wordt gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 december 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn partner. Namens de bank waren aanwezig: de heer [naam 1], teamlead wonen, en mevrouw M. van den Broek, advocaat.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft op 13 mei 2022 samen met zijn partner een perceel grond gekocht. In mei 2022 hebben zij zich gewend tot de bank voor advies en financiering van de bouw van een woning op het perceel. De consument is daarnaast bijgestaan door zijn vader die hypotheekadviseur is.

2.2 Op 23 mei 2022 heeft een oriëntatiegesprek plaatsgevonden tussen een adviseur van de bank en de consument. In het gespreksverslag is het volgende opgenomen:

> "Klanten hebben kovk getekend voor een perceel, willen hier op gaan nieuw bouwen. Zijn beide in loondienst. Vader van meneer is hypotheek adviseur.
>
> *[voornaam] : klant gesproken ori. Heeft kavel gekocht en is bezig met aanneemovereenkomst. Deze is er nog niet. Uitgelegd dat wij evt zonder aanneemovk kunnen financieren als hij een volledige begroting heeft van de te bouwen woning en kan aantonen dat hij 20% als extra buffer voor tegenvallers heeft OF dat dit op basis van inkomen te financieren is. Zie acc beleid."*

2.3 Partijen hebben daarna in de periode van 24 mei 2022 tot en met 27 mei 2022 enkele keren heen en weer gemaild over de stukken die de consument zal moeten aanleveren voor een hypotheekaanvraag. Voor de precieze inhoud hiervan wordt verwezen naar de bijlage. Hierna volgt een samenvatting van hetgeen partijen hebben besproken.

2.4 Op 24 mei 2022 heeft de bank de inhoud van het oriëntatiegesprek per e-mail aan de consument bevestigd en op een rijtje gezet welke stukken er nodig zijn. Daarbij is onder meer genoemd dat de aanneemovereenkomst voor de woning moet worden aangeleverd. Als er nog geen definitieve aanneemovereenkomst is, moet de consument aantonen dat hij beschikt over een buffer van 20% van de geschatte investering voor de bouw van de woning.

2.5 Diezelfde dag heeft de consument de bank gevraagd of de buffer van 20% ziet op de bouwsom van de woning of op de totale geschatte waarde van het object. De bank heeft daarop geantwoord dat de consument zal moeten aantonen dat hij 20% van de geschatte investering voor de bouw als vrij vermogen beschikbaar heeft.

2.6 De consument heeft de bank vervolgens gevraagd of de buffer van 20% alleen ziet op de kosten van de woning of ook op de kosten van de kavel. Daarnaast heeft hij gevraagd of het voldoende is om aan te tonen dat hij de beschikking over deze buffer heeft of dat het bedrag ook moet worden overgemaakt.

2.7 Op 27 mei 2022 heeft de bank geantwoord dat de 20% ziet op de totale investering voor de bouw van de woning. Dat bedrag moet vrij beschikbaar zijn, maar hoeft niet te worden overgemaakt.

2.8 Op 7 juni 2022 heeft de consument aan de bank laten weten dat hij eventueel gebruik zou willen maken van de 20%-regeling. Hij heeft verder aangegeven dat er wellicht op korte termijn een aanneemovereenkomst is, maar dat hij de 20%-regeling als optie wil openhouden.

De bank heeft daarop geantwoord dat op het moment dat het adviesgesprek start duidelijk moet zijn of gewerkt zal worden met een aanneemovereenkomst of met een begroting van de verwachte bouwkosten waarbij een buffer van 20% zal moeten worden aangetoond.

2.9 De consument heeft op 12 juni 2022 aan de bank laten weten dat zij met de bank verder willen. Op 14 juni 2022 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de consument en de adviseur, waarna de adviseur een dienstverleningsovereenkomst aan de consument heeft verstuurd. De consument heeft de dienstverlenings-overeenkomst op 16 juni 2022 ondertekend.

2.10 De bank heeft op 16 juni 2022 per e-mail een begroting voor de aanneemsom van de woning opgevraagd. In de e-mail is het volgende opgenomen:

"Zoals besproken ontvangen wij graag een offerte/begroting voor de aanneemsom van de woning.

Deze is vormvrij maar dient wel het volgende te bevatten:

· Opgesteld door aannemer (geldigheid van de offerte moet erop staan)

· Ondertekend door jullie als klant

· Er moet een eindprijs in staan (dus geen richtprijs maar een maximaal bedrag wat de woning gaat kosten op basis van de opzet/tekening ed)."

2.11 De consument heeft op 17 juni 2022 zijn onvrede geuit over de door de bank gestelde vereisten aan de begroting. Desondanks is het adviestraject voortgezet. Op 20 juni 2022 heeft de consument een getekende aanneemovereenkomst aangeleverd.

2.12 Op 27 juni 2022 heeft het adviesgesprek plaatsgevonden. Op 29 juni 2022 is de aan de consument en zijn partner verstuurd en op 5 juli 2022 hebben zij de offerte ondertekend. De consument heeft op 25 juli 2022 een klacht ingediend bij de bank over de gang van zaken. Tussen partijen is daarna nog veel gecorrespondeerd over de klacht, maar is het niet tot een oplossing van het geschil gekomen. De bank heeft de klacht op 12 januari 2023 definitief afgewezen.

2.13 Nadat de klacht van de consument door Kifid in behandeling is genomen heeft de bank aangeboden de advieskosten te vergoeden. Dat aanbod is door de consument afgewezen, waarna de klacht verder is behandeld.

De klacht en vordering

2.14 De consument stelt dat de bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden door hem vooraf onvoldoende te informeren over de vereisten die zij aan de begroting stelt.

De bank heeft meermaals zowel telefonisch als schriftelijk aangegeven dat er gewerkt kon worden met een vormvrije begroting in combinatie met een liquide kasbuffer van 20% van de waarde van de woning. Het kwam op hem over alsof hij zelf een begroting kon opstellen. Het risico dat de bouw dan uiteindelijk duurder zou uitvallen was hij bereid te nemen. Na het tekenen van de dienstverleningsovereenkomst werd pas duidelijk gemaakt aan welke vereisten de begroting moest voldoen. Anders dan de bank heeft gesteld, zijn die vereisten niet toegelicht in het telefoongesprek dat op 14 juni 2022 plaatsvond.

2.15 De gestelde vereisten komen praktisch gezien in de buurt van een getekende aanneemovereenkomst, inclusief handtekeningen en een eindprijs van de woning. Van een vormvrije begroting kan niet worden gesproken, terwijl dat juist de reden was om voor de dienstverlening van de bank te kiezen. Hierdoor moest de consument in korte tijd met aannemers in onderhandelingen treden om de documentatie rond te krijgen voor het verlopen van de hypotheekofferte. Door de tijdsdruk heeft hij alles moeten onderbrengen bij één partij en moesten er veel keuzes worden gemaakt binnen enkele dagen. Zijn keuzes zijn daardoor beperkt en er was geen tijd meer om vergelijkingen te maken tussen verschillende aannemers. De kosten van de bouw zijn daardoor hoger uitgevallen, waardoor hij schade heeft geleden.

2.16 De consument vordert een schadevergoeding van € 30.000,-.

Het verweer

2.17 Rabobank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of de bank in haar verplichtingen jegens de consument is tekortgeschoten en of zij de door hem gevorderde schade moet vergoeden. De commissie komt tot het oordeel dat de bank de consument hierover eerder had moeten informeren. In verband daarmee moet de bank de advieskosten terugbetalen. Ten aanzien van de extra kosten voor de bouw ontbreekt causaal verband.

Juridisch kader

3.2 De commissie stelt vast dat er in de periode van 23 mei 2022 tot 16 juni 2022 regelmatig contact is geweest tussen de consument en de bank. Op dat moment was er weliswaar nog geen dienstverleningsovereenkomst getekend, maar is de bank wel activiteiten gaan verrichten door in te gaan op de vragen die door de consument zijn gesteld over de begroting.

Die activiteiten kunnen geen vrijblijvend karakter hebben indien daarmee rechten en verplichtingen in het leven worden geroepen voor een van beide partijen. Gelet hierop is tussen de bank en de consument een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen zoals bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

3.3 Volgens artikel 7:401 BW dient een opdrachtnemer de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dat houdt in dat de bank bij de uitvoering van de opdracht de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.[1] Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag onder meer worden verwacht dat op duidelijke wijze wordt gereageerd op vragen van de opdrachtgever en dat hij hem voorziet van volledige informatie.

Beoordeling

3.4 Uit de stukken blijkt dat de consument meerdere e-mails aan de bank heeft verstuurd met vragen over de mogelijkheid om in plaats van een aanneemovereenkomst een begroting aan te leveren en daarbij aan te tonen dat hij over voldoende eigen middelen beschikt. Hoewel daaruit niet duidelijk bleek of de consument ook daadwerkelijk van die mogelijkheid gebruik wilde maken, kon de bank daaruit wel opmaken dat de consument dat overwoog. Het lag op de weg van de bank in haar rol als adviseur om de consument te informeren over de eisen die zij stelt aan de begroting. De bank kan worden verweten dat zij de consument hierover in eerste instantie niet volledig heeft geïnformeerd. Het is ook niet komen vast te staan dat, zoals de bank heeft gesteld, in het telefoongesprek van 14 juni 2022 is besproken aan welke eisen de begroting moet voldoen. Gelet op het voorgaande is de commissie van oordeel dat de bank is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht door pas op 16 juni 2022 duidelijk te maken aan welke eisen de begroting moet voldoen.

3.5 De vervolgvraag is of de door de consument gevorderde schade voor vergoeding in aanmerking komt. De bank dient de schade te vergoeden die de consument heeft geleden als gevolg van haar tekortschieten (artikel 6:74 BW). Alleen de schade die in zodanig verband staat met de tekortkoming van de bank dat zij aan de bank kan worden toegerekend, komt voor vergoeding in aanmerking. Dit volgt uit artikel 6:98 BW.

3.6 Naar de commissie begrijpt bestaat de gevorderde schade uit advieskosten en extra kosten voor de bouw van de woning doordat de consument onder tijdsdruk een aanneemovereenkomst moest afsluiten. Ten aanzien van de extra kosten overweegt de commissie het volgende. De consument heeft het bericht van de bank waarin zij hem informeerde over de eisen die zij aan de begroting stelt zo opgevat dat in feite een aanneemovereenkomst moest worden aangeleverd. Hoewel dat vanuit zijn positie enigszins voorstelbaar is, is dat niet juist.

[1] Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1.

Een begroting ondertekend door een aannemer is immers niet hetzelfde als een getekende aanneemovereenkomst. Het is vervolgens zijn eigen keuze geweest om toch verder te gaan met de bank en alles in het werk te stellen om tijdig een aanneemovereenkomst aan te leveren. Het had op de weg van de consument gelegen om met de bank in overleg te treden na het tekenen van de dienstverleningsovereenkomst om tot een oplossing te komen, dan wel zich te wenden tot een andere geldschieter indien en voor zover de consument meende dat hij een aanneemovereenkomst moest overleggen. Dit geldt temeer nu de consument werd bijgestaan door zijn vader die hypotheekadviseur is. Het stond de consument in dat stadium immers nog vrij om niet met de bank verder te gaan. Gelet hierop is de commissie van oordeel dat het causaal verband tussen de tekortkoming van de bank en de extra kosten ontbreekt.

3.7 Ten aanzien van de advieskosten overweegt de commissie dat het in verband met de tekortkoming naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank aanspraak blijft houden op de advieskosten (artikel 6:248 lid 2 BW).[2] De advieskosten moeten daarom worden terugbetaald aan de consument. De commissie merkt op dat in de stukken verschillende bedragen zijn genoemd voor de advieskosten. De commissie gaat uit van het bedrag dat genoemd is in de hypotheekofferte, te weten € 1.350,-. Dit bedrag moet de bank terugbetalen aan de consument.

Conclusie

3.8 De commissie komt tot de conclusie dat de bank de advieskosten van € 1.350,- aan de consument moet terugbetalen. Het meer gevorderde wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 1.350,- aan de consument vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

[2] Zie onder meer Geschillencommissie Kifid nrs. 2024-0040; 2023-0354; 2023-0671.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage – Weergave van de e-mailcorrespondentie en relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

E-mailcorrespondentie

24 mei 2022 bericht van de bank aan de consument:

"(...) Zoals afgesproken zet ik de regels voor zelfbouw even voor jullie op een rijtje. Wat hebben we nodig om een goede beoordeling te kunnen doen (deze aan te leveren als we een adviesgesprek inplannen):

· Koopovereenkomst grond (door beide partijen getekend en niet ouder dan 6 maanden)

*· Aanneemovereenkomst woning (idem)**

· Omgevingsvergunning

· Inkomensgegevens t.w. recente loonstrook en werkgeversverklaring van beiden

· Pensioen gegevens (www.mijnpensioenoverzicht.nl) van beiden

· Bewijs eigen geld en herkomst vermogen

Een taxatie rapport voor de nieuw te bouwen woning is nog niet nodig. Echter.... Onder voorbehoud want ons beleid wordt aangescherpt. Als de aanvraag in juni wordt gedaan is de verwachting dat het taxatierapport een verplicht document wordt. Het is mogelijk een woning die nog moet worden gebouwd te laten taxeren. Taxatie dient NWWI gevalideerd te zijn.

**indien de aanneemovereenkomst er nog niet definitief is vraagt de bank om een buffer voor onvoorzien. Dit is ter grootte van 20% van de geschatte investering voor de bouw van de woning. Deze zal je dan als vrij vermogen beschikbaar moeten hebben of in staat zijn dit bedrag bij te lenen. (...)"*

24 mei 2022 bericht van de consument aan de bank:

"(...)· Als het goed is kan er pas een omgevingsvergunning afgegeven worden op het moment dat er een aanneemovereenkomst is. Klopt het dat er eigenlijk ook een asterisk bij omgevingsvergunning moet staan uit het onderstaande lijstje (en dat dit dus ook gedekt wordt met de buffer van 20%)?*

· De 20% die je noemt als buffer. Gaat dit over de koopsom van de woning (bouwsom) of over de totale geschatte waarde van het object (dus kavel + woning + keuken + etc ...)?"

24 mei 2022 bericht van de bank aan de consument

"De 20% is alleen nodig als er geen definitieve aanneemovereenkomst is. Aanvrager moet in staat zijn om 20% van de geschatte investering voor de bouw van de woning bij te lenen of aan vrij vermogen beschikbaar te hebben. Dus het gaat om de totale investering.

De omgevingsvergunning mag een voorbehoud zijn in de offerte dus als deze er nog niet is kan dit later worden aangeleverd. Er zijn verder geen toevoegingen/verwijzingen naar de 20% verplicht tbv de omgevingsvergunning."

24 mei 2022 bericht van de consument aan de bank

"Gaat de 20% enkel over enkel de koopsom (+eventuele bijkomende kosten) van het huis of zit de koopsom van de kavel hier ook nog in? Stel wij hebben EUR 370k voor de grond betaald en verwachten hier een huis van circa EUR 400k op te plaatsen (incl. bijkomende kosten). Moeten wij dan EUR 80k ter beschikking hebben (20% van EUR 400k) of EUR 154k (20% van 770k)?

· Ten tweede, moeten wij puur kunnen aantonen dat wij de beschikking hebben over deze 20% of moet dit ook overgemaakt worden?"

27 mei 2022 bericht van de bank aan de consument

"De 20% gaat over de totale investering voor de bouw van de woning. Dit bedrag moet als vrij vermogen inzetbaar zijn maar hoeft niet overgemaakt te worden. Is dit geld niet beschikbaar zou het als ruimte in de leencapaciteit bij geleend moeten kunnen worden."

Burgerlijk wetboek 6

Artikel 74

1 Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.

2 Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.

Artikel 98

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.

Artikel 248

1 Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2 Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.

Burgerlijk wetboek 7

Artikel 400 lid 1

1 De overeenkomst van opdracht is de overeenkomst waarbij de ene partij, de opdrachtnemer, zich jegens de andere partij, de opdrachtgever, verbindt anders dan op grond van een arbeidsovereenkomst werkzaamheden te verrichten die in iets anders bestaan dan het tot stand brengen van een werk van stoffelijke aard, het bewaren van zaken, het uitgeven van werken of het vervoeren of doen vervoeren van personen of zaken.

Artikel 401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.