Uitspraak Commissie van Beroep 2013-11 d.d. 22 maart 2013
(prof. mr. F.R. Salomons, voorzitter, mr. J.B Fleers, drs. P.H.M. Kuijs AAG, mr. F.P. Peijster en mr. J.B.B.M. Wuisman, leden, en mr. M.J. Drijftholt, secretaris)

Samenvatting

Bij het aanvragen van een hypothecaire geldlening voor een nieuwbouwwoning blijkt dat de persoonsgegevens van belanghebbende eerder door de bank zijn opgenomen in het interne en externe verwijzingsregister als bedoeld in het protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen'. De bank wil de hypotheekofferte daarom niet gestand doen. Belanghebbende acht de opneming in de verwijzingsregisters buitenproportioneel. Voorts is hij is van mening dat de bank onzorgvuldig is geweest door hem niet in kennis te stellen van de opname in de verwijzingsregisters. Ten slotte meent hij dat hij erop mocht vertrouwen dat zijn aanvraag zou worden gehonoreerd.
Uit de administratie van de bank, die op grond van de algemene voorwaarden jegens belanghebbende volledige bewijskracht heeft, blijkt dat de brief aan belanghebbende is verzonden. Ook als de brief belanghebbende niet zou hebben bereikt, volgt daaruit niet dat hiervan aan de bank een verwijt zou zijn te maken. Van enige onzorgvuldigheid door de bank in verband met de brief kan daarom niet worden gesproken. De Beroepscommissie verenigt zich met het oordeel van de Geschillencommissie dat opneming in de verwijzingsregisters niet onrechtmatig of buitenproportioneel was. De bank is niet vóór het uitbrengen van de offerte al nagegaan of belanghebbende in de verwijzingsregisters was opgenomen. Belanghebbende heeft echter niet op grond van de offerte erop mogen vertrouwen dat er van de zijde van de bank geen nader onderzoek meer zou plaatsvinden dat alsnog tot afwijzing van het verzoek om een hypothecaire geldlening zou kunnen leiden.

Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.

1. De procedure in hoger beroep

1.1 Belanghebbende heeft bij een op 16 mei 2012 door de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: Beroepscommissie) ontvangen beroepschrift met bijlagen op de voet van artikel 43.1 van het Reglement Ombudsman & Geschillencommissie Financiële Dienstverlening in verbinding met artikel 5.1 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 19 april 2012 ter toetsing voorgelegd.

1.2 De voorzitter van de Beroepscommissie heeft belanghebbende bij brief van 31 mei 2012 verzocht nader te onderbouwen hoeveel de door hem gestelde schade beloopt. Belanghebbende heeft hierop gereageerd met een op 24 juli 2012 door de Beroepscommissie ontvangen bezwaarformulier.

1.3 De bank heeft het beroep bestreden bij een op 25 oktober 2012 gedateerd verweerschrift.

1.4 De Beroepscommissie heeft het hoger beroep mondeling behandeld op 3 december 2012. Partijen hebben hun standpunt nader toegelicht en vragen van de Beroepscommissie beantwoord. Namens belanghebbende is een pleitnota overgelegd.

2. De procedure in eerste aanleg

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Beroepscommissie naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraak van de Geschillencommissie.

3. Inleiding op de beoordeling van het beroep

3.1 De Beroepscommissie gaat op grond van hetgeen de Geschillencommissie onbestreden heeft vastgesteld, de niet of niet voldoende weersproken inhoud van de stukken van het geding en hetgeen bij de mondelinge behandeling is gebleken, uit van het volgende:

(i) In april 2005 is door de bank een gemanipuleerde overschrijvingskaart gedetecteerd, die ten doel had een bedrag van € 1.137,65 over te schrijven van de rekening van de benadeelde naar de betaalrekening van belanghebbende bij de bank. Bij vonnis van 10 mei 2006 is belanghebbende in verband hiermee door de politierechter in de rechtbank Amsterdam veroordeeld wegens medeplichtigheid aan valsheid in geschrift.

(ii) De bank heeft de bepalingen van het protocol 'Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen' onderschreven en heeft zich daardoor jegens de daarbij aangesloten financiële instellingen verplicht om onder bepaalde voorwaarden gegevens van haar cliënten vast te leggen in het Intern Verwijzingsregister en het Extern Verwijzingsregister (verder: IVR/EVR). De bank heeft belanghebbende in mei 2005 opgenomen in het IVR/EVR, omdat hij betrokken was geweest bij de onder (i) bedoelde poging tot fraude.

(iii) De bank heeft belanghebbende op 19 mei 2005 een brief gezonden, waarin zij vermeldde dat zijn persoonsgegevens in het incidentenregister werden opgenomen en dat zijn betaalrekening werd opgeheven.

(iv) Belanghebbende heeft zich op 2 oktober 2009 tot de bank gewend voor een hypotheekofferte in verband met de koop van een perceel grond en de bouw van een woning. De bank heeft op 8 oktober 2009 een offerte opgesteld, die belanghebbende op 15 oktober 2009 heeft aanvaard. De offerte hield onder meer het volgende in:
"Uw gegevens
(...) Deze offerte is uitgebracht onder het voorbehoud dat alle informatie die wij hebben gekregen of nog zullen krijgen over het onderpand en de schuldenaar, naar waarheid is opgesteld en aangeleverd en door ons wordt geaccepteerd. U geeft toestemming deze gegevens te controleren.
(...) U machtigt [de bank] om de verschuldigde hypotheekrente automatisch van uw Betaalrekening van [de bank] af te schrijven. Als u geen Betaalrekening heeft, moet u hiervoor een Betaalrekening van [de bank] openen."

(v) Bij het aanvragen van een betaalrekening bij de bank is gebleken dat de bank niet bereid was een betaalrekening voor belanghebbende te openen, omdat zijn persoonsgegevens zijn geregistreerd in het IVR/EVR. De bank heeft de hypotheek-aanvraag daarom in maart 2010 afgewezen.

(vi) Op het moment dat de bank aan belanghebbende meedeelde de hypotheekaanvraag af te wijzen, had belanghebbende reeds bouwgrond aangekocht en een aannemer opdracht gegeven om met de bouw van de woning te beginnen.

3.2 Belanghebbende heeft gevorderd dat de bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de schade die hij heeft geleden doordat de hypotheekofferte niet gestand is gedaan, alsmede tot verwijdering van zijn gegevens uit het IVR/EVR.

3.3 De Geschillencommissie heeft de vorderingen van belanghebbende afgewezen. Daartoe heeft zij, samengevat weergegeven, het volgende overwogen. Gelet op de betrokkenheid van belanghebbende bij de frauduleuze handeling was opneming van de gegevens van belanghebbende in het IVR/EVR niet onrechtmatig of buitenproportioneel. De bank heeft belanghebbende daarover in 2005 schriftelijk geïnformeerd. Het protocol bevat geen aanwijzingen dat belanghebbende per aangetekende brief had moeten worden geïnformeerd.

4. Ontvankelijkheid

4.1 De Beroepscommissie oordeelt over beroep tegen beslissingen van de Geschillencommissie die in de vorm van een bindend advies zijn gegeven en waarbij het belang van het geschil ten minste € 25.000 beloopt (artikel 5.1 van het Reglement van de Beroepscommissie). Belanghebbende heeft uiteengezet dat zijn schade bestaat uit de aanneemsom van € 147.460, door de verkoper in rekening gebrachte boeterente van € 7.507,01 en een boete van € 6.825 indien belanghebbende de grond niet afneemt. De bank betwijfelt dat het belang van de vordering van belanghebbende ten minste € 25.000 beloopt en heeft de Beroepscommissie verzocht te onderzoeken welke schade belanghebbende daadwerkelijk lijdt.

4.2 Zoals volgt uit hetgeen hierna wordt overwogen, faalt het beroep van belanghebbende. Derhalve kan bij gebrek aan belang onbesproken blijven of het belang van de vordering waarover de Geschillencommissie in eerste aanleg te oordelen had, ten minste € 25.000 beliep.

5. Beoordeling van het beroep

5.1 In beroep heeft belanghebbende, samengevat, de volgende – als grieven aan te duiden – bezwaren aangevoerd tegen de beslissing van de Geschillencommissie.

- De bank heeft niet de nodige zorgvuldigheid betracht door hem niet in kennis te stellen van de opneming in het IVR/EVR.
- Wegens de verstrekkende consequenties voor belanghebbende dient de opneming in het IVR/EVR ongedaan te worden gemaakt.
- De bank had al op 5 oktober 2009 kunnen constateren dat belanghebbende was opgenomen in het IVR/EVR.

- Belanghebbende mocht ervan uitgaan dat zijn aanvraag zou worden gehonoreerd.

5.2 De bank heeft belanghebbende op 19 mei 2005 een brief gezonden waarin zij schreef dat zij zijn gegevens zou opnemen in het incidentenregister. Belanghebbende heeft erop gewezen dat de aanhef van de brief een andere naam dan de zijne vermeldt. Nu in de adressering van de brief de naam en het juiste adres van belanghebbende zijn gebruikt, was de brief naar het oordeel van de Beroepscommissie ook voor belanghebbende voldoende duidelijk. Belanghebbende heeft niet weersproken dat uit de administratie van de bank blijkt dat de brief is verzonden en dat deze administratie op grond van art. 11 van de door de bank gehanteerde algemene voorwaarden tegenover hem volledige bewijskracht heeft. Belanghebbende stelt wel dat de brief hem niet heeft bereikt. Maar ook als dat juist zou zijn, volgt daaruit niet – noch is anderszins gebleken – dat dit het gevolg is van een omstandigheid waarvan de bank een verwijt zou zijn te maken. Gezien het voorgaande kan niet van enige onzorgvuldigheid door de bank in verband met de brief worden gesproken. De eerste grief faalt derhalve.

5.3 De Beroepscommissie verenigt zich met het oordeel van de Geschillencommissie dat opneming van de gegevens van belanghebbende in het EVR/IVR ten opzichte van hem niet onrechtmatig of buitenproportioneel was. De gerechtvaardigdheid van de opneming vindt mede steun in de strafrechtelijke veroordeling van belanghebbende in mei 2006. Niet gebleken is van omstandigheden van latere datum waarin de bank aanleiding had moeten vinden om de vermelding alsnog ongedaan te maken. De tweede grief faalt derhalve.

5.4 Op 5 oktober 2009 heeft de bank het Bureau Kredietregistratie (BKR) in Tiel geraadpleegd naar aanleiding van de hypotheekaanvraag van belanghebbende. De bank heeft ter zitting verklaard dat toen slechts is nagegaan of er reden was om aan de kredietwaardigheid van belanghebbende te twijfelen. De bank is dus niet vóór het uitbrengen van de offerte al nagegaan of belanghebbende in het IVR/EVR was opgenomen. Dat de bank daartoe op zichzelf genomen wel de mogelijkheid zou hebben gehad, is te dezen niet beslissend. Beslissend is of belanghebbende op grond van de offerte erop heeft mogen vertrouwen dat er van de zijde van de bank geen nader onderzoek meer zou plaatsvinden dat alsnog tot afwijzing van het verzoek om een hypothecaire geldlening zou kunnen leiden.

5.5 Genoemd vertrouwen heeft belanghebbende naar het oordeel van de Beroepscommissie niet mogen hebben, in de eerste plaats omdat de offerte is uitgebracht "onder het voorbehoud dat alle informatie die wij hebben gekregen of nog zullen krijgen over het onderpand en de schuldenaar, naar waarheid is opgesteld en aangeleverd en door ons wordt geaccepteerd". Voorts bleek uit de offerte dat het hebben van een betaalrekening bij de bank een voorwaarde voor het verkrijgen van een geldlening was. Belanghebbende had die rekening niet en uit de offerte heeft hij niet kunnen afleiden dat hij op het verkrijgen daarvan zonder meer kon rekenen. Ook overigens is niet van omstandigheden gebleken waaraan belanghebbende het vertrouwen heeft mogen ontlenen, dat het fraudevoorval waarbij hij in 2005 betrokken is geweest en dat niet alleen tot het vervallen van zijn toenmalige rekening bij de bank maar ook tot een strafrechtelijke veroordeling van hem had geleid, van geen betekenis meer zou zijn.

5.6 Pas na ontvangst van alle benodigde stukken van belanghebbende in februari 2010, aldus de bank, heeft zij in het kader van de aanvraag door belanghebbende van een betaalrekening het (eveneens door het BKR gehouden) IVR/EVR geraadpleegd. Nu zij hiermee niet een gerechtvaardigd vertrouwen bij belanghebbende heeft geschonden, heeft de bank door aldus te handelen zich naar het oordeel van de Beroepscommissie niet onjuist of onbetamelijk tegenover belanghebbende gedragen.

5.7 Ook indien belanghebbende, naar hij ter zitting heeft gesteld, alle ontbrekende stukken reeds op 27 november 2009 aan de bank heeft doen toekomen, geeft dat feit de Beroepscommissie geen aanleiding om over het handelen van de bank anders te oordelen dan zojuist vermeld.

5.8 Het voorgaande impliceert dat de derde grief van belanghebbende belang mist en dat de vierde grief, dat belanghebbende erop heeft mogen vertrouwen dat hem de geoffreerde lening zou worden verstrekt, niet opgaat.

6. Slotsom

De slotsom luidt dat het beroep van belanghebbende faalt en de bestreden beslissing van de Geschillencommissie moet worden gehandhaafd.

7. Beslissing

De Beroepscommissie stelt bij bindend advies vast dat de bestreden beslissing van de Geschillencommissie wordt gehandhaafd.