Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0906

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	23 mei 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	25 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Artikel 6:89 BW

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Voordat zij de geldlening afsloot heeft zij een adviestraject doorlopen. De consument is van mening dat dit adviestraject niet is verlopen, zoals afgesproken en dat zij daarom de kosten voor het traject niet hoeft te betalen. De commissie oordeelt dat de consument te laat is met klagen. Als zij niet tevreden was over het verloop van het adviestraject dan had zij voor het tekenen van de offerte moeten klagen. De vordering wordt afgewezen.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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 3 december 2021 een vrijblijvend oriënterend gesprek gehad met de bank over het afsluiten van een hypothecaire geldlening.

2.2 Op 10 december 2021 heeft de consument de Diensverleningsovereenkomst (DVO) ondertekend en opgestuurd naar de bank.

Daarop heeft op 14 januari 2022 een gesprek met de bank plaatsgevonden. Vervolgens heeft de bank op 14 januari 2022 een offerte gestuurd aan de consument. Op 20 januari 2022 heeft de consument het rapport 'Adviesrapport Lenen en Wonen' (hierna: het rapport) ontvangen van de bank.

2.3 De consument heeft de offerte ondertekend op 21 januari 2022. Hiermee is het adviestraject geëindigd.

2.4 De consument heeft op 12 april 2022 een klacht ingediend bij de bank over de kosten van het adviestraject die in rekening waren gebracht. De bank heeft de klacht afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert terugbetaling van € 1.550,00 door de bank. Dit zijn de kosten voor het adviestraject dat de bank in rekening heeft gebracht.

2.6 De consument vindt dat zij de kosten van het adviestraject niet hoeft te betalen, omdat het adviestraject in feite niet heeft plaatsgevonden. De consument heeft een vrijblijvend oriënterend gesprek gehad, maar had dit al zo goed voorbereid dat er geen inspanningen hoefden te worden geleverd door de bank. Er is na het oriënterend gesprek alleen nog een 'punten op de i'-gesprek geweest op verzoek van de bank. In dit gesprek, waarbij de adviseur van de bank bovendien de gegevens van de consument uit het oriënterend gesprek kwijt was, heeft de bank geen advies gegeven. Kort daarna heeft de consument de offerte, zonder rapport, gekregen. De consument is met de offerte akkoord gegaan. De consument zou voor de inspanningen die ze zelf geleverd had ook een korting krijgen van € 200,00 die ze niet heeft gekregen. De offerte is alleen tot stand gekomen doordat de consument zelf al het werk heeft gedaan. De bank heeft geen inspanningen geleverd.

2.7 In de offerte werd een document genoemd. De consument had dit document niet ontvangen en bij navraag bleek het om het rapport te gaan. De consument heeft dit rapport pas zes dagen na ontvangst van de offerte ontvangen. Het rapport werd pas uitgebracht na het adviestraject en kon daarom niet worden meegenomen in de overweging welke lening de consument wilde. Het rapport mag daarom ook niet in rekening worden gebracht.

2.8 De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft gesteld dat de kosten voor het advies-traject in redelijke verhouding moeten staan met de inspanningen die de bank heeft geleverd voor het geven van het advies. De consument meent dat de kosten in dit geval niet in verhouding staan tot de inspanningen die de bank heeft geleverd.

2.9 De consument merkte meerdere keren dat de administratie van de bank niet op orde was.

Zo kon de adviseur tijdens het gesprek de gegevens van het oriënterend gesprek niet vinden, werd het rapport pas zes dagen na de offerte gestuurd en bevatte het rapport fouten, en kon de bank bij het behandelen van de klacht de datum van het adviesgesprek niet vinden. De bank zegt dat dit te maken heeft gehad met automatiseringsproblemen, maar hiervan hoeft de consument als klant niet de dupe te worden. De consument kwam er pas achter dat de kosten voor het adviestraject in rekening waren gebracht toen de hypotheekakte bij de notaris passeerde op 8 april 2022. Dit kwam voor de consument als een verrassing. Zij was in de veronderstelling dat de kosten niet in rekening werden gebracht.

Het verweer

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Heeft de consument de klachtplicht geschonden?

3.1 De commissie buigt zich allereerst over de vraag of de consument de klachtplicht zoals is bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek heeft geschonden. De bank vindt dat de consument de klachtplicht heeft geschonden, omdat de bank nu niet meer de kans heeft om eventuele gebreken in het adviestraject recht te zetten. De offerte is immers al getekend en de geldlening is afgesloten.

3.2 In artikel 6:89 BW staat dat een schuldeiser geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van een contractuele wederpartij, wanneer hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de wederpartij heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De termijn is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van een klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Van belang is ook of de wederpartij door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad.[1]

[1] HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593.

3.3 Bij de beoordeling of de consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW is ook relevant dat van de consument mag worden verwacht dat zij de aan haar verstrekte documentatie aandachtig doorleest en dat zij daarover zo nodig kritische vragen stelt.[2]

3.4 De consument klaagt over verschillende onderdelen van het adviestraject. Zo is het rapport niet tegelijkertijd met de offerte gestuurd en is er volgens de consument geen adviesgesprek geweest, maar een 'punten op de i'-gesprek. De commissie merkt op dat de bank het rapport, toen de consument daarover aan de bel trok, heeft verstuurd op 20 januari 2022. Dit was voordat de consument de offerte heeft ondertekend waardoor de consument van het rapport kennis heeft kunnen nemen.

3.5 Wat betreft het gesprek dat op 14 januari 2022 heeft plaatsgevonden verschillen partijen van mening over de aard van dat gesprek. De consument en de bank hebben namelijk een overeenkomst (de DVO) ondertekend waarin was afgesproken dat een bepaald adviestraject werd gevolgd waar tegenover stond dat de consument een bedrag van € 1.550,00 betaalde. Zowel in de DVO als in de offerte staan de kosten voor het adviestraject genoemd. Het was daardoor voor de consument duidelijk voordat zij de offerte tekende welke kosten aan het traject verbonden waren en uit welke stappen het adviestraject bestond. Een adviesgesprek was hier onderdeel van. Als de consument het gesprek van 14 januari 2022 niet heeft opgevat als een advies-gesprek, dan had het op haar weg gelegen om nog voor het tekenen van de offerte de bank op zijn minst te attenderen op het feit dat niet het hele adviestraject was doorlopen. De consument heeft immers ook contact opgenomen met de bank toen zij merkte dat het rapport ontbrak. Door pas na het tekenen van de offerte te klagen over het verloop van het adviestraject heeft de consument de bank de mogelijkheid ontnomen om het adviestraject naar tevredenheid van de consument en volgens de DVO af te sluiten, voor zover de bank niet volgens het DVO gehandeld heeft.

3.6 Op basis van het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de consument haar klachtplicht heeft geschonden.

Heeft de consument € 200,00 korting gekregen?

3.7 De consument lijkt verder te klagen over een korting die in het vooruitzicht was gesteld door de bank, omdat zij zelf documenten online had aangeleverd. De bank stelt dat de consument die korting heeft gekregen, maar dat dit niet in de DVO terug te vinden is, omdat daar alleen de daadwerkelijke kosten genoemd worden.

[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2020-1088.

3.8 De commissie merkt hierover op dat uit de berekening van de bank, gehaald uit de bankadministratie, overeenkomt met het bedrag dat bij de consument in rekening is gebracht. Dat betekent dat de korting op het totale bedrag in mindering is gebracht.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat de consument de klachtplicht heeft geschonden door de bank pas na het tekenen van de offerte – en dus na het afsluiten van het adviestraject – te informeren over het feit dat zij van mening is dat het adviestraject niet is verlopen, zoals in de DVO was afgesproken. De consument heeft de € 200,00 korting gekregen. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 - Relevante bepalingen uit de wet- en regelgeving

Artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.