Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-745 (prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 februari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 30 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de Bank in het kader van hypotheekadvies een eerder aan hem verstrekte gemeentelijke lening had moeten meenemen. De Commissie is van oordeel dat de Bank daartoe in de gegeven omstandigheden niet verplicht was.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer;
- de laatste reactie van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 2016 bij de Bank een hypothecaire financiering afgesloten voor de aankoop van een woning. Destijds bewoonden zij een woning die zij hadden aangekocht met hulp van een startersstimuleringsregeling. In het kader van die regeling had de gemeente [naam gemeente] een lening verstrekt, die bij verkoop van de woning zou moeten worden terugbetaald.

2.2 In het kader van het hypotheekadvies zijn door de Bank berekeningen gemaakt, waarin de lening van de gemeente niet is meegenomen. Consument heeft op 8 september 2016 per e-mail aan de adviseur van de Bank laten weten geschrokken te zijn van de afrekening van de notaris. In plaats van een te ontvangen bedrag van ongeveer € 6.500,- zou een bedrag van € 929,78 moeten worden betaald. Consument heeft aangegeven dat dit verschil veroorzaakt is doordat in de eerdere berekeningen de gemeentelijke lening niet is meegenomen.

2.3 De reactie van de adviseur van de Bank volgt de volgende dag en luidt, voor zover hier relevant, als volgt:

> Inderdaad hebben wij gesproken over de lening gemeente. Zoals ik het mij kan herinneren zou jij nakijken in de papieren thuis wat jullie hiervan hadden liggen. Wij hebben namelijk nooit een afschrift ontvangen van de lening van de gemeente. Ik heb toen aangegeven dat wij met grote regelmaat verkoop van dergelijke woningen voorbij zien komen, maar oprecht nooit iets horen over de lening van de gemeente. Het staat namelijk niet geregistreerd als hypotheek. Maar dat is wat ik in mijn beleving terug kan halen van het gesprek.
> Ik baal er oprecht van dat er een vervelend gevoel bij jullie blijft hangen en wil zeker kijken naar een oplossing. Geef me hiervoor alleen even de tijd. Wanneer je beschikt over een digitale nota van afrekening, zou je die dan even door willen sturen? Ik kom er dan begin volgende week even op terug.

2.4 Consument heeft op 10 september 2016 aangegeven dat hij de digitale afrekening zal doorsturen. Deze rekening heeft Consument niet opgestuurd. Vervolgens heeft hij op 1 september 2018 zich opnieuw tot de Bank gewend en aangegeven dat het hele verhaal hem niet lekker zit.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert € 20.000,- schadevergoeding plus de daarover sinds 1 oktober 2016 verschuldigde wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft als schade de destijds aan de Bank betaalde adviesvergoeding alsmede de reeds te veel betaalde en toekomstig nog te veel te betalen rente aangemerkt. Consument heeft gesteld dat wanneer hij een correcte berekening van de Bank had ontvangen, waarin de gemeentelijke lening was opgenomen, hij nooit met de Bank in zee zou zijn gegaan. De Bank bood immers op dat moment niet de meest gunstige hypotheekrente. Nu de Bank de foute berekening heeft gemaakt, dient zij de schade van Consument te vergoeden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat Consument de geldlening aan de gemeente hoe dan ook moest terugbetalen. Dat Consument de keuze had gemaakt voor een andere geldverstrekker als die terugbetaling in het financiële overzicht was opgenomen, is niet onderbouwd. Reeds om die reden kan de vordering, die bestaat uit te veel te betalen en te veel betaalde rente, niet voor vergoeding in aanmerking komen.

4.2 Vervolgens is de vraag aan de orde of de adviseur van de Bank de gemeentelijke lening had moeten meenemen. Daarbij is van belang dat een adviseur voor wat betreft de feitelijke informatie met betrekking tot de financiële situatie van zijn cliënt in belangrijke mate afhankelijk is van hetgeen die cliënt zelf aan informatie aandraagt. Zie Hof Den Bosch, 13 november 2018, ECLI:NL:GHSHE:2018:4665, r.o. 3.6.5. Zoals blijkt uit de in overweging 2.3 opgenomen e-mail van de adviseur van de Bank, heeft Consument daarvan geen afschrift overgelegd. In de omstandigheden van dit geval, waarin het gaat om een stimuleringslening, waarover tussen partijen gesproken is en waarbij de adviseur van de Bank heeft aangegeven het product niet te herkennen, ligt het op de weg van Consument om daarvan de gegevens aan te leveren bij de adviseur van de Bank. In die omstandigheden levert het geen zorgplicht-schending op wanneer de adviseur van de Bank niet eigenmachtig onderzoek doet naar het bestaan en de voorwaarden van een dergelijke lening. Vanwege deze reden komt de gehele vordering niet voor vergoeding in aanmerking.

4.3 De conclusie is derhalve dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.