Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-375 d.d. 16 december 2013
(mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. A.M.T. Wigger, leden, waarbij mr. E.E. Ribbers, secretaris)

Samenvatting

Aanvraag hypothecaire geldlening bij Aangesloten. In de koopovereenkomst voor de woning staat een financieringsvoorbehoud. Aangeslotene vraagt tot tweemaal toe een nieuwe werkgeversverklaring en geeft een bankgarantie af. Daags voor het verstrijken van het financieringsvoorbehoud informeert Consument bij Aangeslotene naar de stand van zaken. Aangeslotene antwoordt niet en Consument beroept zich niet op het voorbehoud. Daarna wijst Aangeslotene de leningsaanvraag af en betaalt de verkoper de boete op grond van de bankgarantie. Aangeslotene vordert het betaalde bedrag terug bij Consument. De Commissie vindt dat Aangeslotene Consument in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld door niet te adviseren het financieringsvoorbehoud te verlengen dan wel af te zien van de koop. Anderzijds had Consument op grond van de in de offerte opgenomen voorbehouden zelf ook moeten besluiten tot verlening van het voorbehoud of om af te zien van de koop. Aangeslotene wordt gehouden haar vordering met de helft te verminderen.

Consument,

en

ABN AMRO Bank N.V, gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen: Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument op 8 juni 2013 ondertekende vragenformulier met bijlage;
- het verweerschrift van Aangeslotene met bijlagen.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 november 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1 Consument heeft op 18 juni 2012 een koopovereenkomst gesloten met betrekking tot een woning in [X]. Voorafgaand aan het sluiten van de koopovereenkomst heeft Consument Aangeslotene verzocht voor de aankoop van die woning een hypothecaire geldlening te verstrekken.

3.2 Op 21 juni 2012 heeft Aangeslotene een offerte uitgebracht. In de offerte is onder meer het volgende bepaald:

"(….)

Algemeen voorbehoud

Wij bieden u deze lening aan als de volgende gegevens door ons positief worden beoordeeld:

- alle gegevens en informatie over de woning en andere zekerheden;
- alle gegevens en informatie over u en uw financiële situatie;

(….)

Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen

Als u (op welke manier dan ook) fraude pleegt of probeert te plegen, dan wordt u geregistreerd in het Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen. Dit geldt ook voor andere personen die bij de fraude of poging tot fraude betrokken zijn. Het Incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen is een persoonsregistratie waar alle banken en financiers in kunnen kijken.

(….)

Let op

Het kan zijn dat wij u de lening niet geven. Dit kan bijvoorbeeld als uit de informatie blijkt dat u de lening niet kunt terugbetalen. Leest u ook de tekst die staat bij hoofdstuk 16: "Algemeen voorbehoud".

(….)

WANNEER HEBT U ZEKERHEID OVER DE LENING?

Pas als u een schriftelijke bevestiging van ABN AMRO hebt gekregen weet u zeker dat wij u de lening zullen geven. U ontvangt deze bevestiging als aan alle voorwaarden is voldaan en (nogmaals) een BKR toets is uitgevoerd.

(….)"

Consument heeft de offerte op 2 juli 2012 ondertekend. Aangeslotene heeft op 19 juli 2012 een bankgarantie aan de verkoper van de woning afgegeven.

3.3 In de koopovereenkomst was een financieringsvoorbehoud opgenomen waarop Consument tot en met 12 juli 2012 een beroep zou kunnen doen. Consument heeft zich niet op het financieringsvoorbehoud beroepen. Eind juli 2012 is duidelijk geworden dat Aangeslotene Consument géén lening zou verstrekken. Aangeslotene heeft op grond van de bankgarantie een bedrag van € 18.000,- aan de verkoper betaald. Verder heeft Aangeslotene aangegeven de gegevens van Consument op te nemen in haar interne incidentenregister omdat sprake zou zijn van een valse werkgeversverklaring.

4. Geschil

4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt af te zien van haar vordering op hem tot betaling van € 18.000,- wegens de uitbetaling van de bankgarantie. Tevens vordert Consument dat Aangeslotene gehouden wordt tot verwijdering van zijn gegevens uit haar interne incidentenregister.

4.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Aangeslotene is toerekenbaar tekort geschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. Consument voert in dit verband het volgende aan:

- Consument mocht erop vertrouwen dat de lening zou worden verstrekt omdat Aangeslotene daarover meerdere toezeggingen aan Consument heeft gedaan. Consument wijst in dit verband ook op de door Aangeslotene verstrekte bankgarantie;
- Consument heeft geen fraude gepleegd. Toen er in juni 2012 een nieuwe werkgeversverklaring moest worden verstrekt heeft hij niet nagedacht en mevrouw [Y] op 21 juni 2012 gevraagd deze te tekenen. Consument werkte tot 1 juni 2012 voor mevrouw [Y]. Voor de op 26 juli 2012 door de heer [Z] getekende werkgeversverklaring geldt dat hij toen nog in dienst was bij de heer [Z]. Kort na het ondertekenen van de werkgeversverklaring is een conflict ontstaan met de heer [Z] en is Consument ontslagen. Om hem dwars te zitten heeft de heer [Z] vervolgens aan Aangeslotene verteld dat hij de werkgeversverklaring onder valse voorwendselen heeft afgegeven;
- Aangeslotene heeft nagelaten Consument in de gelegenheid te stellen om zijn visie op de gebeurtenissen te laten horen.

4.3 Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

5.1 Ter zitting blijkt dat Aangeslotene geen uitvoering heeft gegeven aan de registratie van de persoongegevens van Consument in haar interne incidentenregister. Met het oog hierop zegt Aangeslotene toe de registratie van de persoonsgegevens van Consument in haar interne incidentenregister achterwege te zullen laten.

5.2 De aan de Commissie voorgelegde kwestie betreft in de kern de vraag of Aangeslotene als redelijk bekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener jegens Consument heeft voldaan aan haar zorgplicht.

5.3 De Commissie stelt vast dat het financieringsvoorbehoud zou aflopen op 12 juli 2012. Op dat moment was nog onzeker of Aangeslotene de geldlening zou verstrekken. Aangeslotene onderzocht de door Consument ingezonden stukken nog, waaronder de op 21 juni 2012 door mevrouw [Y]voor de tweede keer getekende werkgeversverklaring. Ter zitting heeft Consument onweersproken gesteld dat hij daags voor het verlopen van het financieringsvoorbehoud bij zijn lokale aanspreekpunt van Aangeslotene, de heer [B], heeft geïnformeerd hoe het stond met zijn hypotheekaanvraag. De heer [B] heeft hier niet op gereageerd. In de verwachting

dat de lening zou worden verstrekt, heeft Consument vervolgens geen beroep op het financieringsvoorbehoud gedaan. De Commissie is van oordeel dat het onder deze omstandigheden en gelet op de ingrijpende financiële gevolgen die het na 12 juli 2012 eventueel afwijzen van de hypotheekaanvraag voor Consument zou hebben, op de weg van Aangeslotene had gelegen Consument tijdig te adviseren om ofwel verlenging van het financieringsvoorbehoud te vragen ofwel de koopovereenkomst te ontbinden. Door een dergelijk advies achterwege te laten heeft Aangeslotene gehandeld in strijd met haar zorgplicht en is zij in beginsel verplicht de door Consument geleden schade te vergoeden.

5.4 Anderzijds wijst Aangeslotene op de in de offerte van 21 juni 2012 opgenomen voorwaarden waaronder een geldlening kan worden verkregen alsmede op in de offerte opgenomen bepaling dat er pas zekerheid over de lening is indien Aangeslotene een schriftelijke bevestiging daarover heeft gestuurd. De Commissie overweegt dat nu Consument de offerte op 2 juli 2012 heeft ondertekend hij, behoudens zich hier niet voordoende uitzonderingen, geacht moet worden de inhoud en consequenties daarvan te begrijpen en voor zijn rekening te nemen. Hiervan uitgaande had Consument op 12 juli 2012 kunnen begrijpen dat het nog niet zeker was dat hij de aangevraagde geldlening zou verkrijgen en uit eigen beweging om uitstel van het financieringsvoorbehoud kunnen verzoeken dan wel de koopovereenkomst tijdig kunnen ontbinden. Nu Consument dat in dit geval heeft nagelaten heeft hij in ieder geval ook gedeeltelijk zelf schuld aan de door hem geleden schade. De Commissie is onder deze omstandigheden van oordeel dat, gelet op de ernst van de door elk van de partijen gemaakte fout, de schadevergoedingsplicht van Aangeslotene op de voet van artikel 6:101 BW verminderd moet worden met 50%.

5.5 Uit het bovenstaande vloeit voort dat de Commissie de vordering van Consument tot een bedrag van € 9.000,- zal toewijzen zodat hij Aangeslotene nog een bedrag van € 9.000,- (in plaats van € 18.000,-) zal dienen te betalen.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene gehouden is om haar vordering op Consument met € 9.000,- te verminderen zodat haar vordering op Consument nog € 9.000,- bedraagt. Hiernaast dient Aangeslotene Consument binnen drie weken na de dag waarop een afschrift van deze uitspraak aan partijen is gezonden, diens eigen bijdrage van € 50,- voor de behandeling van dit geschil te voldoen. Het meer gevorderde wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.