Uitspraak Commissie van Beroep 2016-004 d.d. 2 februari 2016
(mr. W.J.J. Los, voorzitter, mr. A. Bus, drs. P.H.M. Kuijs AAG, mr. A. Smeeing-van Hees en mr. R.J.F. Thiessen, leden, en mr. G.A. van de Watering, secretaris)

Samenvatting

Belanghebbende vordert schadevergoeding van de Bank op grond van de stelling dat de Bank in strijd met een mondelinge toezegging niet een hypothecaire geldlening aan haar heeft verstrekt, waardoor schade is geleden. De Commissie van Beroep bepaalt bij tussenuitspraak dat een getuigenverhoor zal plaatshebben met betrekking tot de gestelde toezegging. De bewijslast rust op Belanghebbende.

Einduitspraak na eerdere tussenuitspraak. Nadat de Commissie van Beroep door een van haar leden getuigen heeft doen horen, komt de Commissie van Beroep tot het oordeel dat Belanghebbende niet is geslaagd in het bewijs van de door haar gestelde mondelinge toezegging dat een hypothecaire geldlening zou worden verstrekt. De vordering is in eerste aanleg terecht afgewezen.

Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.

Tussenuitspraak

1. De procedure in hoger beroep

1.1. Appellante (hierna: Belanghebbende) heeft bij beroepschrift van 12 november 2014, aangevuld bij beroepschrift van 26 november 2014 (met bijlagen), de uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (de Geschillencommissie) van 3 oktober 2014 (dossiernummer [nummer]) ter toetsing voorgelegd aan de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (de Commissie van Beroep).

1.2. Verweerster in beroep (hierna: de Bank) heeft op 20 januari 2015 een verweerschrift ingediend.

1.3. Bij e-mailbericht van 3 april 2015 heeft Belanghebbende zich tot de secretaris van de Commissie van Beroep gewend. De secretaris heeft het bericht doorgestuurd aan de Bank.

1.4. De Commissie van Beroep heeft de zaak mondeling behandeld op 13 april 2015. Beide partijen waren aanwezig.

2. De procedure in eerste aanleg

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

3. Beoordeling

3.1. Belanghebbende, haar partner en [naam 1] (medewerker van de Bank) hebben op 14 februari 2012 gesproken over de mogelijkheden voor een hypothecaire geldlening voor de aankoop en verbouwing van een woning. Tussen Belanghebbende en [naam 1] hebben in februari 2012 diverse telefoongesprekken plaatsgevonden, het laatste op 29 februari 2012. Een voor 15 maart 2012 gepland gesprek tussen Belanghebbende en de Bank heeft geen doorgang gevonden. Een andere medewerker van de Bank, [naam 2], heeft Belanghebbende eerder op die dag bericht dat verstrekking van de hypothecaire geldlening lastig zou worden. Op 19 en 20 maart 2012 is aan Belanghebbende meegedeeld dat de hypothecaire geldlening niet aan haar en haar partner zou worden verstrekt. De Bank heeft dit schriftelijk aan Belanghebbende bevestigd bij brief van 22 maart 2012. Op 2 juli 2012 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen [naam 1], [naam 3] (een andere medewerker van de Bank), Belanghebbende en haar vader. [naam 3] heeft dit gesprek bevestigd bij brief van 5 juli 2012.

3.2. Belanghebbende vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van schade-vergoeding ten bedrage van € 36.110,-. Aan deze vordering legt zij de stelling ten grondslag dat [naam 1] aan haar in de eerste week van maart 2012 (de exacte datum kan zij zich niet herinneren) tijdens een telefoongesprek heeft toegezegd dat zij haar oude woning kon verkopen, dat zij de nieuwe woning kon aankopen en dat de hypothecaire geldlening van € 250.000,- aan haar en haar partner zou worden verstrekt en dat de Bank vervolgens in strijd met deze toezegging de geldlening niet heeft verstrekt, waardoor zij schade heeft geleden.

3.3. De Geschillencommissie heeft de vordering van Belanghebbende afgewezen. Hetgeen de Geschillencommissie daartoe heeft overwogen, kan als volgt worden weergegeven. Tegenover de betwisting door had het op de weg van Belanghebbende gelegen op enige wijze aannemelijk te maken dat [naam 1] haar daadwerkelijk een hypothecaire geldlening zou hebben toegezegd. De Geschillencommissie heeft daaraan toegevoegd daarbij te denken bijvoorbeeld aan een uitdraai van de door Belanghebbende gevoerde telefoon-gesprekken als onderbouwing dat in de eerste week van maart 2012 daadwerkelijk een telefoongesprek met [naam 1] heeft plaatsgevonden. Nu Belanghebbende haar stellingen niet, althans onvoldoende, heeft onderbouwd, heeft de Geschillencommissie de vordering afgewezen.

3.4. Tegen deze beslissing komt Belanghebbende op in hoger beroep. Naar aanleiding van het beroepschrift overweegt de Commissie van Beroep als volgt.

3.5. Belanghebbende heeft in dit geding een schadevordering ingesteld tegen de Bank. Haar stellingen houden kort gezegd in dat de Bank toerekenbaar is tekortgekomen in de nakoming van een tussen partijen gesloten mondelinge overeenkomst. Deze overeenkomst houdt in de visie van Belanghebbende in dat de Bank aan haar en haar partner een hypothecaire geldlening zou aanbieden van maximaal € 250.000,-. Belanghebbende heeft gesteld dat een daartoe strekkende toezegging is gedaan door [naam 1] tijdens een telefonisch onderhoud met haar in de eerste week van maart 2012. De Bank heeft betwist

dat zodanige toezegging is gedaan. Volgens haar is er tussen de gesprekken van 29 februari 2012 en 15 maart 2012 geen contact geweest tussen Belanghebbende en [naam 1] en evenmin tussen Belanghebbende en [naam 2]. De Bank heeft aangevoerd dat [naam 1] de hele maand maart 2012 niet op de Bank aanwezig is geweest en ook geen klantencontact heeft gehad. [naam 2] is volgens de Bank pas voor het eerst op 15 maart 2012 bij dit dossier betrokken.

3.6. Bij deze stand van zaken rust de bewijslast van de gestelde toezegging met betrekking tot het verstrekken van een hypothecaire geldlening op Belanghebbende. Zij is het immers die zich beroept op de gevolgen van het bestaan van een toezegging tussen partijen en van een toerekenbare tekortkoming van de Bank.

3.7. De Commissie van Beroep deelt niet het oordeel van de Geschillencommissie dat Belanghebbende haar stellingen niet, althans onvoldoende, heeft onderbouwd. De stelling van Belanghebbende dat [naam 1] haar in de eerste week van maart 2012 tijdens een telefoongesprek heeft toegezegd dat aan haar en haar partner een hypothecaire geldlening van € 250.000,- zou worden verstrekt, is voldoende concreet en levert een toereikende onderbouwing op voor de gestelde toezegging. Dat deze stelling van Belanghebbende tegenover de betwisting door de Bank vooralsnog niet als vaststaand kan worden aangenomen, is een andere kwestie.

3.8. De Commissie van Beroep acht het wenselijk dat getuigen worden gehoord over de stelling van Belanghebbende dat [naam 1] haar in de eerste week van maart 2012 tijdens een telefoongesprek heeft toegezegd dat aan haar en haar partner een hypothecaire geldlening van € 250.000,- zou worden verstrekt. Het ligt in de rede dat als getuigen in elk geval Belanghebbende en [naam 1] worden gehoord. In verband met de stelling van Belanghebbende dat tijdens het gesprek op 2 juli 2012 (waarbij aanwezig waren: Belanghebbende, haar vader, [naam 1] en [naam 3]) [naam 1] heeft erkend dat hij eerder de hypothecaire geldlening heeft toegezegd, ligt het eveneens in de rede dat de vader van Belanghebbende en [naam 3] worden gehoord. De Commissie van Beroep wijst uit haar midden mr. R.J.F. Thiessen aan als het lid dat de getuigen zal horen. Vooralsnog zijn als data voor het verhoor beschikbaar: 4, 5, 9 en 19 juni en 2 en 3 juli 2015. De secretaris van de Commissie van Beroep zal met partijen de datum en het tijdstip voor het verhoor afspreken. Mochten partijen geen gebruik wensen te maken van de mogelijkheid dat getuigen worden gehoord, dan kunnen zij dat aan de secretaris kenbaar maken. Mochten zij nog andere getuigen willen doen horen, dan kunnen zij dat eveneens kenbaar maken.

3.9. De discussie tussen partijen over de omvang van de door Belanghebbende gestelde schade en het causaal verband tussen de gestelde toerekenbare tekortkoming en die schade laat de Commissie van Beroep voorlopig rusten. Wel ziet de Commissie van Beroep aanleiding reeds thans aandacht te besteden aan het door de Bank in eerste aanleg gevoerde ontvankelijkheidsverweer. De Commissie van Beroep verwijst naar de uitspraak van de Geschillencommissie onder 5.2. Zij onderschrijft het daar gegeven oordeel van de Geschillencommissie.

4. Beslissing

De Commissie van Beroep bepaalt dat een getuigenverhoor zal plaatshebben met betrekking tot de stelling van Belanghebbende dat [naam 1] haar in de eerste week van maart 2012 tijdens een telefoongesprek heeft toegezegd dat aan haar en haar partner een hypothecaire geldlening van € 250.000,- zou worden verstrekt; de Commissie van Beroep houdt iedere verdere beslissing aan.

Einduitspraak

1. Het verdere verloop van de procedure in hoger beroep

In deze zaak heeft de Commissie van Beroep op 28 mei 2015 een tussenuitspraak gedaan. Voor het verloop van de procedure in hoger beroep tot die datum verwijst de Commissie van Beroep naar die tussenuitspraak.

Ter uitvoering van de tussenuitspraak heeft mr. R.J.F. Thiessen, daartoe aangewezen door de Commissie van Beroep, op 9 juni 2015 getuigen gehoord. Van de getuigenverklaringen is een verslag opgemaakt dat aan partijen is toegezonden.

Bij e-mailbericht van 25 augustus 2015 heeft [naam vader] als gemachtigde van Belanghebbende zich uitgelaten over en naar aanleiding van het getuigenverhoor.

Bij brief van 14 september 2015 heeft de Bank een "nadere reactie" gestuurd.

2. Verdere beoordeling

2.1. Bij tussenuitspraak heeft de Commissie van Beroep bepaald dat een getuigenverhoor zal plaatshebben met betrekking tot de stelling van Belanghebbende dat [naam 1] haar in de eerste week van maart 2012 tijdens een telefoongesprek heeft toegezegd dat aan haar en haar partner een hypothecaire geldlening van € 250.000,- zou worden verstrekt.

2.2. Als getuigen zijn gehoord [naam vader] (de vader van Belanghebbende, tevens haar gemachtigde), Belanghebbende zelf, [naam 1] (financieel adviseur bij de Bank) en [naam 3] (manager bij de Bank). Voor de inhoud van de door de getuigen af gelegde verklaringen verwijst de Commissie van Beroep naar het verslag van het getuigenverhoor.

2.3. Belanghebbende heeft als getuige verklaard dat zij een telefoongesprek heeft gevoerd met [naam 1] en dat deze bevestigend heeft geantwoord op haar vraag of hij zeker wist dat zij met een gerust hart haar huis kon verkopen. Wel moesten er wat dingetjes geregeld worden. Belanghebbende heeft op de vraag: "Wat voor dingetjes?" verklaard: "Het zou iets van een verzekering zijn, ik dacht zoiets; het totaalplaatje moest nog compleet worden, maar dat was bijzaak". Belanghebbende weet niet of het bedrag van € 250.000,- is genoemd in dat telefoongesprek of in een eerder telefoongesprek. Over het gesprek op 2 juli 2012, bij welk gesprek zijzelf, haar vader, [naam 1] en [naam 3] aanwezig waren, heeft zij verklaard dat zij [naam 1] toen heeft gevraagd: "Wilt u mij in de

ogen kijken en eerlijk antwoord geven: Heeft u tegen mij gezegd dat ik met een gerust hart mijn huis kon verkopen en een nieuw huis kon aankopen?" en dat [naam 1] daarop bevestigend heeft geantwoord.

2.4. De getuige [gemachtigde belanghebbende] heeft over de inhoud van het gesprek op 2 juli 2012 in overeenkomstige zin verklaard als Belanghebbende.

2.5. [naam 1] heeft als getuige verklaard dat tijdens een telefoongesprek en - deels ook - tijdens het eerste fysieke gesprek inderdaad een bedrag van € 250.000,- ter sprake is gekomen, in die zin dat dat mogelijk geleend kon worden op basis van het inkomen en dat Belanghebbende toen inderdaad zoiets gezegd heeft als "maar wat nu als ik niet kan verkopen, want de kinderen moeten wel een dak boven hun hoofd hebben", maar dat hij nooit heeft gezegd dat het definitief in orde was of dat zij veilig tot verkoop kon overgaan omdat het wel goed zou komen. Er moest nog een adviesgesprek komen en er moest nog meer duidelijkheid komen over het inkomen; verder stond nog niet vast hoeveel er verbouwd moest worden en hoeveel eigen geld ingebracht zou worden, aldus [naam 1], die daaraan heeft toegevoegd erbij te blijven dat hij niet de suggestie heeft gegeven dat het met een hypotheek van € 250.000,- wel in orde zou komen.
Met betrekking tot het gesprek op 2 juli 2012 heeft [naam 1] bevestigd dat Belanghebbende hem toen heeft gevraagd of het waar was dat zij met een gerust hart haar huis kon verkopen en een nieuw huis kon aankopen omdat de hypotheek in orde was. [naam 1] heeft verklaard dat hij een dergelijke toezegging niet heeft gedaan en dat hij toen heeft gezegd dat dit niet zo was.

2.6. [naam 3] heeft verklaard dat Belanghebbende inderdaad op 2 juli 2012 aan [naam 1] heeft gevraagd of juist was dat een financiering van € 250.000,- was toegezegd, dat [naam 1] dat niet heeft bevestigd en dat hij zeker niet heeft gezegd "dat klopt" of iets dergelijks.

2.7. Op basis van de afgelegde getuigenverklaringen komt de Commissie van Beroep tot het oordeel dat niet als vaststaand kan worden aangenomen dat [naam 1] aan Belanghebbende heeft toegezegd dat aan haar en haar partner een hypothecaire geldlening zou worden verstrekt. Uit de verklaringen van Belanghebbende en [naam 1] volgt dat tussen hen tijdens een telefoongesprek inderdaad is gesproken over een lening van € 250.000,-, de verkoop van het huis van Belanghebbende en het feit dat zij daar woonde met haar twee kinderen. Gelet op deze details acht de Commissie van Beroep het aannemelijk dat Belanghebbende en [naam 1] in hun verklaringen het oog hebben op hetzelfde telefoongesprek. De Commissie van Beroep acht daarom niet beslissend of [naam 1] in maart 2012 op de bank aanwezig is geweest. Kern van het geschil is of [naam 1] tijdens het bewuste telefoongesprek nu wel of niet aan Belanghebbende een hypothecaire geldlening van € 250.000,- heeft toegezegd en daaromtrent lopen de lezingen van Belanghebbende en [naam 1] uiteen. Steun voor de lezing van Belanghebbende kan ook niet worden geput uit de gang van zaken tijdens het gesprek op de bank op 2 juli 2012, omdat de door Belanghebbende gestelde inhoud van dat gesprek evenmin als vaststaand kan worden aangenomen. Alle getuigen hebben weliswaar verklaard dat Belanghebbende bij die gelegenheid aan [naam 1] heeft gevraagd haar in de ogen te kijken en (kort gezegd) te bevestigen dat door hem een financiering van € 250.000,- was toegezegd, maar over het antwoord op die vraag lopen de

verklaringen te zeer uiteen om de lezing van Belanghebbende als juist te kunnen aanvaarden. De verklaringen van Belanghebbende en haar vader staan op dat punt immers haaks op die van [naam 1] en [naam 3]. Er bestaan voor de Commissie van Beroep onvoldoende aanknopingspunten om aan de verklaringen van Belanghebbende en haar vader meer waarde toe te kennen dan aan die van de beide medewerkers van de Bank. Namens Belanghebbende is in de reactie op het getuigenverhoor nog gewezen op de verklaringen van de makelaar en de aannemer, maar ook deze beide verklaringen kunnen niet tot een andere beoordeling leiden. Deze verklaringen (kort gezegd dat de woning vanaf 7 maart 2012 te koop is aangeboden respectievelijk dat Belanghebbende op 7 maart 2012 heeft meegedeeld dat de financiën akkoord waren) zullen immers berusten op hetgeen Belanghebbende destijds aan hen heeft meegedeeld als de uitkomst van de bespreking met de Bank, maar het feit dat Belanghebbende destijds een dergelijke mededeling heeft gedaan acht de Commissie van Beroep tegenover de verklaring van [naam 1] over de uitkomst van de bespreking van onvoldoende betekenis om die mededeling voor juist te kunnen houden.

2.8. Bij tussenuitspraak heeft de Commissie van Beroep overwogen dat de bewijslast van de gestelde toezegging met betrekking tot het verstrekken van een hypothecaire geldlening op Belanghebbende rust, nu zij het is die zich beroept op de gevolgen van het bestaan van een toezegging en van een toerekenbare tekortkoming van de bank. Het onder 2.7 overwogene betekent dat Belanghebbende er niet in is geslaagd dit bewijs te leveren. Haar vordering is daarom in eerste aanleg terecht afgewezen. De beslissing van de Geschillencommissie zal daarom worden gehandhaafd. Voor een kostenveroordeling bestaat geen aanleiding.

3. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft de bestreden beslissing van de Geschillencommissie.