Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-209
d.d. 5 juli 2013
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. J.S.W. Holtrop, leden, en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft zich in het kader van de financiering van een woning tot de bank gewend. Consument verwijt de bank diverse onzorgvuldigheden bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening en vordert terugbetaling van de door hem betaalde provisie. De Commissie concludeert dat niet aannemelijk is geworden dat Aangeslotene zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consument af.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Rabobank Rijk van Nijmegen U.A., gevestigd te Nijmegen, 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 verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 17 juli 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

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 19 april 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Op 31 augustus 2010 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen Aangeslotene, Consument en diens ouders over de financieringsmogelijkheden voor de aankoop van een woning door Consument. Tijdens dit gesprek is ook gesproken over de "*Rabo Generatiehypotheek*". Ook is het inkomen van Consument en de WOZ-waarde van de woning van zijn ouders ter sprake gekomen. Ten tijde van dit gesprek had Consument nog geen concrete woning op het oog.

3.2. Op 23 september 2010 heeft Aangeslotene Consument gebeld. In dat gesprek gaf Consument aan dat hij zich aan het oriënteren was op de (nieuwbouw)markt. Consument zou contact opnemen met Aangeslotene als hij meer wist.

3.3. Op 7 december 2010 heeft tussen Aangeslotene en Consument een vervolggesprek plaatsgevonden over de financiering van een inmiddels door Consument aangekochte woning. In de koopakte was een financieringsvoorbehoud tot 23 december 2010 opgenomen. Aangeslotene heeft diverse gegevens, waaronder het inkomen van de ouders van Consument, opgevraagd.

3.4. Op 13 december 2010 heeft Aangeslotene Consument per e-mail geïnformeerd dat een Rabo Generatiehypotheek op basis van de aangeleverde gegevens niet kon worden verstrekt. Aangeslotene heeft hierbij gebruik gemaakt van het e-mailadres dat Consument eerder heeft gebruikt en ook naderhand heeft gebruikt.

3.5. Op 28 december 2010 is er telefonisch contact geweest tussen Consument en Aangeslotene.

3.6. Op 26 januari 2011 heeft Aangeslotene een offerte uitgebracht voor een (alternatieve) hypotheekconstructie. Er is gebruik gemaakt van een doorleenconstructie waarbij de ouders van Consument de overwaarde van hun woning benutten door die te lenen aan Consument.

3.7. Consument heeft op 12 februari 2011 de offerte voor akkoord ondertekend. De geldlening is aan Consument verstrekt. Consument heeft een bedrag van € 1.600,- aan afsluitprovisie, zijnde 1% van de hypothecaire geldlening, aan Aangeslotene betaald.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot terugbetaling van de door Consument betaalde provisie, zijnde een bedrag van € 1.600,-.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had mogen worden verwacht. In het kader hiervan voert Consument het volgende aan:

- Aangeslotene heeft Consument onvolledig geïnformeerd tijdens het oriënterend gesprek. Tijdens dit gesprek heeft Aangeslotene de indruk gewekt dat een Rabo Generatiehypotheek daadwerkelijk zou worden verstrekt. Volgens Consument is het belang van het inkomen van de ouders voor een Rabo Generatiehypotheek niet ter sprake gekomen;
- Consument heeft het e-mailbericht van 13 december 2010 over de afwijzing van de Rabo Generatiehypotheek niet ontvangen. Aangeslotene had Consument over

de afwijzing van de Rabo Generatiehypotheek per aangetekende brief moeten informeren; en
- Door toedoen van Aangeslotene is er vertraging ontstaan bij het in orde maken van de alternatieve hypotheekconstructie.

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. De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Aangeslotene toerekenbaar tekortgeschoten is in haar zorgplicht jegens Consument.

5.2. Ten aanzien van de stelling van Consument dat tijdens het oriënterend gesprek de indruk is gewekt dat de Rabo Generatiehypotheek zou worden verstrekt overweegt de Commissie als volgt.

5.3. De Commissie is van oordeel dat de door Consument gestelde inhoud van het oriënterend gesprek op 31 augustus 2010 onvoldoende is komen vast te staan. De Commissie heeft dan ook niet kunnen vaststellen dat Aangeslotene tijdens dit gesprek de indruk heeft gewekt dat een Rabo Generatiehypotheek daadwerkelijk mogelijk was en tot stand zou komen. Ook is niet komen vast te staan dat het inkomen van de ouders van Consument tijdens dit gesprek niet ter sprake is gekomen. In elk geval is niet aannemelijk geworden dat het inkomen van de ouders geen beletsel zou zijn voor deze hypotheekconstructie.

5.4. Voorts beklaagt Consument zich erover dat Aangeslotene hem per aangetekende brief had moeten informeren over de afwijzing van de Rabo Generatiehypotheek en niet per e-mail, die hij niet had ontvangen..

5.5. Ten aanzien van de stelling van Consument dat hij het e-mailbericht van 13 december 2010 niet heeft ontvangen oordeelt de Commissie dat zij onvoldoende aanknopingspunten heeft om aan te nemen dat het betreffende e-mailbericht niet door Consument is ontvangen. Gebleken is dat het betreffende e-mailbericht is verstuurd naar het e-mailadres van Consument dat diverse keren door Consument in zijn correspondentie met Aangeslotene is gebruikt. Ook heeft Aangeslotene gesteld dat zij geen melding heeft ontvangen dat het e-mailbericht niet juist zou zijn verzonden. Naar het oordeel van de Commissie mocht Aangeslotene derhalve aannemen dat het e-mailbericht van 13 december 2010 Consument heeft bereikt. De Commissie kan zich niet vinden in de stelling van Consument dat Aangeslotene hem per aangetekende brief had moeten informeren over de afwijzing van de Rabo Generatiehypotheek. De Commissie acht het versturen van een e-mailbericht geen ongebruikelijke wijze om met consumenten te communiceren. In dit kader merkt de Commissie op dat op Consument een eigen verantwoordelijkheid rust om (de termijnen van een eventueel gemaakt) financieringsvoorbehoud in te gaten te houden; het had dan ook op weg van Consument gelegen om eerder contact op te nemen met Aangeslotene over de (voortgang van de) hypothecaire geldlening.

5.6. Ten aanzien van het onderdeel van de klacht dat door toedoen van Aangeslotene vertraging is ontstaan bij het in orde maken van de alternatieve hypotheekconstructie,

is de Commissie van oordeel dat uit de stukken onvoldoende aanwijzing valt te putten voor de stelling van Consument.

5.7. Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat niet aannemelijk is geworden dat Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. De Commissie acht de klacht van Consument ongegrond en wijst zijn vordering af. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.