KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 50
d.d. 3 maart 2011
(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en de heer drs. A. Adriaansen)

Samenvatting

Ter beoordeling ligt de vraag voor of Consument er redelijkerwijs vanuit mocht gaan dat hij in 2009 een kredietverhoging zou kunnen krijgen conform het hem in september 2008 door Aangeslotene gedane aanbod. De Commissie beantwoordt deze vraag in negatieve zin.
In het Nederlandse verbintenissenrecht geldt, binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid, contractsvrijheid. Dat brengt met zich mee dat, indien men een gedaan aanbod niet onverkort aanvaardt, men niet kan verwachten dat dit in een later stadium nog onder dezelfde voorwaarden van kracht zal zijn; dit uiteraard behoudens een uitdrukkelijk overeengekomen (langere) geldigheidsduur.

1. Procedure

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 ondertekende vragenformulier met bijlagen van 6 mei 2010;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 26 juli 2010;
- de repliek van Consument van 7 augustus 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 19 oktober 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft onder verwijzing naar artikel 16 lid 4 van haar Reglement besloten om uitspraak te doen op basis van de in haar bezit zijnde stukken.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
In september 2008 heeft Consument in het kader van een geplande verbouwing een hypothecaire geldlening bij Aangeslotene aangevraagd ten bedrage van € 55.000,-, welke aanvraag door Aangeslotene werd geaccepteerd. Aangezien Consument op dat moment niet het gehele bedrag nodig had, heeft hij de lening beperkt tot een bedrag van € 40.000,-.

In mei 2009 wenste Consument de hypothecaire geldlening alsnog te verhogen. Aangezien Aangeslotene haar acceptatienormen inmiddels had aangescherpt, heeft zij de aanvraag afgewezen. Op het moment dat Consument Aangeslotene vervolgens verzocht om zijn in het kader van de aanvraag ingeleverde financiële bescheiden te retourneren, bleek dat Aangeslotene deze vernietigd had. Waar Consument zich met deze gang van zaken niet kon verenigen, heeft hij ter zake daarvan een klacht aan Aangeslotene voorgelegd.
Aangeslotene heeft coulancehalve een voorstel gedaan ter compensatie van gemaakte kosten als gevolg van de vernietigde documenten.

3. Geschil

3.1. Consument vordert een schadevergoeding van € 15.022,-, bestaande uit een bedrag van € 7.519,-, als gevolg van opgelopen vertraging bij de uitvoering van de verbouwingswerkzaamheden van 73 dagen, een bedrag van € 503,- zijnde kosten van afbestelde materialen en wel afgenomen goederen met rente, alsmede de kosten van afkoop van verdere werkvertragingskosten ad € 2.000,- en imagobeschadiging wegens ontbrekende stukken ad € 5.000,-.

3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft in het najaar van 2008 expliciet en zonder enig voorbehoud verklaard dat een eventuele verhoging van het krediet in een later stadium geen enkel probleem zou zijn. Consument en diens echtgenote zijn bereid dit onder ede te verklaren. Tevens heeft Aangeslotene op geen enkele wijze gerept over veranderend beleid ten opzichte van bestaande relaties.
- Bij herhaling heeft Consument tijdens gesprekken met Aangeslotene gemeld dat een mogelijke overschrijding van zijn voorcalculatie te verwachten was. Hierdoor was Aangeslotene op de hoogte van de eventuele noodzaak van een eventuele verhoging. Nu Aangeslotene Consument niet heeft geïnformeerd over de mogelijk te verwachten problemen bij verhoging is sprake van een ernstig verzuim in de zorgplicht.
- Omdat Consument geen originele stukken meer kon overleggen, kon hij zich niet voor een ander krediet tot een collega-bankier wenden. Daarnaast is er een belangrijk veiligheidsaspect aan de orde. De mogelijkheid van identiteitsfraude was en is nog steeds reëel aanwezig.

Aangeslotene heeft kort en zakelijk de volgende verweren gevoerd:

- Aangeslotene ontkent met klem toezeggingen te hebben gedaan voor het verhogen van het krediet in 2009. De bank kan een dergelijke toezegging absoluut niet doen daar er bij iedere verhoging opnieuw getoetst dient te worden of er wordt voldaan aan de dan geldende normen.

- Het feit dat Consument financiële verplichtingen is aangegaan alvorens hij kon beschikken over een hogere kredietlimiet, is Aangeslotene niet aan te rekenen.
- Consument heeft zijn claim voor de geleden imagoschade op geen enkele wijze onderbouwd.
- Voorts is Aangeslotene van mening dat zij een redelijk en billijk aanbod heeft gedaan ter compensatie van eventuele schade als gevolg van de vernietiging van aan haar overgelegde stukken.

4. Beoordeling

4.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Consument er redelijkerwijs vanuit mocht gaan dat hij in 2009 een kredietverhoging zou kunnen krijgen conform het hem in september 2008 door Aangeslotene gedane aanbod.

4.2. De Commissie beantwoordt deze vraag in negatieve zin.
In het Nederlandse verbintenissenrecht geldt, binnen de grenzen van redelijkheid en billijkheid, contractsvrijheid. Dat brengt met zich mee dat, indien men een gedaan aanbod niet onverkort aanvaardt, men niet kan verwachten dat dit in een later stadium nog onder dezelfde voorwaarden van kracht zal zijn; dit uiteraard behoudens een uitdrukkelijk overeengekomen (langere) geldigheidsduur.
De stelling van Consument dat hem in het najaar van 2008 door Aangeslotene is toegezegd dat een verhoging van het krediet in een later stadium geen enkel probleem zou zijn, is door Aangeslotene gemotiveerd betwist, blijkt niet uit de overgelegde stukken en is dus niet komen vast te staan.
Nu gedurende de periode waarin onderhavige kwestie zich afspeelde, sprake was van een ontluikende kredietcrisis, acht de Commissie het niet onaannemelijk dat Aangeslotene als gevolg daarvan haar acceptatievoorwaarden heeft aangescherpt. Van een overschrijding of misbruik van de grenzen van contractsvrijheid door Aangeslotene, is naar het oordeel van de Commissie geen sprake.

4.3. Dat originele stukken uit het dossier van Consument zoek zijn geraakt, dan wel vernietigd, valt Aangeslotene toe te rekenen en is in strijd met de op haar rustende zorgplicht. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene daarop echter adequaat gereageerd met haar aanbod de daardoor voor Consument ontstane schade te vergoeden.

4.4. Voor wat betreft de door Consument gestelde imagoschade stelt de Commissie vast dat Consument heeft nagelaten te onderbouwen waaruit deze schade zou bestaan. Nu de Commissie daarmee ook niet kan beoordelen of en zo ja, welke schade Consument daardoor geleden zou hebben, dient ook dit onderdeel van de vordering van Consument te worden afgewezen.

4.5. Alles overziende is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

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