Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-300
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 maart 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Argenta Spaarbank N.V., gevestigd te Breda, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 24 april 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument is met de Bank een datum voor passeren van de hypotheekakte overeengekomen. Een aantal dagen voor het passeren heeft een telefoongesprek tussen de Bank en de notaris plaatsgevonden, waarna de Bank de passeerdatum heeft gewijzigd. Daarbij heeft de Bank de notaris dan wel Consument niet om een schriftelijke bevestiging gevraagd. Evenmin heeft de Bank zelf een schriftelijke bevestiging van de wijziging aan partijen verstuurd. Op de oorspronkelijke passeerdatum heeft Consument de wijziging (pas) ontdekt. De Commissie is van oordeel dat de Bank bij de wijziging van de passeerdatum niet de benodigde zorgvuldigheid heeft gehanteerd. De persoonlijke schadevergoeding die Consument vordert, is te beschouwen als immateriële schadevergoeding. Er is geen sprake van een situatie als genoemd in artikel 6:106 BW. Deze kosten zijn daarom niet toewijsbaar. De overige kosten, te weten de extra notariskosten en de kosten voor het bouwbedrijf, worden wel toegewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 Op 29 mei 2017 heeft Consument met zijn partner de koopovereenkomst getekend voor een woning. De koopovereenkomst luidt, voor zover relevant, als volgt:
"*artikel 4 Eigendomsoverdracht*
4.1 De akte van levering zal gepasseerd worden op 15 september 2017 of zoveel eerder of later als partijen tezamen nader overeenkomen, ten overstaan van een notaris
(…)
7.1 De feitelijke levering en aanvaarding vindt plaats op het moment van het ondertekenen van de akte van levering zoals weergegeven in artikel 4.1, tenzij tussen verkoper en koper een ander tijdstip is overeengekomen (…)"

2.2 Op 7 september 2017 heeft Consument de offerte getekend van de Bank voor een hypothecaire geldlening. De hypothecaire geldlening bestaat uit een aflossingsvrij deel van € 160.000,-, een annuïtair deel van € 131.000,- en een overbruggingslening van € 243.000,-.

2.3 Op 8 september 2017 heeft de Bank een formulier ontvangen van de notaris met daarop vermeld de datum van 15 september 2017 voor het passeren van de hypotheekakte.

2.4 Op 11 september 2017 heeft een telefonisch gesprek tussen de Bank en de notaris plaatsgevonden. De Bank heeft na dit telefoongesprek de passeerdatum in haar systeem gewijzigd.

2.5 Op 15 september 2017 heeft de notaris Consument telefonisch medegedeeld dat het passeren van de hypotheekakte is uitgesteld, omdat de gelden niet beschikbaar waren.

2.6 De ongedateerde dossiernotities van de Bank over de passeerdatum luiden, voor zover relevant, als volgt:

2017 - 14:45	Notitie	Meneer is op zijn zachtst gezegd not amused over het verplaatsen van de passering naar maandag. Dat de notaris hier wel mee akkoord is, vond hij totaal niet relevant. Ik heb een klacht aangemaakt hierover en meneer beraadt zich op de volgende stap die hij wil ondernemen. Ook wil hij genoegdoening van ons. Ik heb hier niets over toegezegd maar wel gezegd dat we hiernaar gaan kijken.
2017 - 14:17	Notitie	Notaris gebeld, Mw V[redacted] gesproke, klant gaat maandag in ieder geval na 14.00 uur passeren, haar nogmaals uitgelegd dat de gelden in de loop van a.s. maandag op de derdenrekening zijn bijgeschreven. Dat is geen probleem voor de notaris.
2017 - 14:00	Notitie	ito: klant is over de rode aangezien de gelden niet zijn overgemaakt. notaris zegt dat wij het fout hebben gedaan. En alleen geinformeerd heeft wat hij moet doen als het niet doorgaat????? klant doorverbonden [redacted]om een klacht te kunnen indienen.
2017 - 13:23	Notitie	tp gesproken, dat de notaris nog geen geld heeft. dat klopt onderstaande situatie doorgegeven.
2017 - 13:06	Notitie	Notaris mw [redacted] gesproken. De klant is erg boos hierover. Aangegeven dat als ik nu de afrekening opmaak, dat ze maandag na 12 uur kan passeren. Dit was voor de notaris akkoord.
2017 - 12:50	Notitie	Notaris [redacted] belde of de gelden (534.000) al gestort zijn. Nagebeld, is niet het geval omdat op basis van notitie dd. 11/09/2017 de aanname was dat de passeerdatum nog niet bevestigd was. Dit was niet zo volgens de notaris. Ze wilde enkel weten wat er zou gebeuren als de passeerdatum zou veranderen, maar deze ging niet veranderen. Gebeld met [redacted] klachten, we kunnen de gelden echt niet meer vandaag storten. Dat wordt maandagmiddag. Mevrouw heeft passeren@argentahypotheken.nl gemaild om (nogmaals) passeerdatum door te geven.
2017 - 09:02	Notitie	notaris aan de lijn gehad., passeren staat op 15-9 worddt de maandag of dinsdag vlg week. voor de zekerheid alvast de datum veranderd naar de 18e zodat gelden er niet uitgaan. krijgen vandaag definitieve datum door

2.7 Op 18 september 2017 is de hypotheekakte gepasseerd bij de notaris.

2.8 Op 11 december 2017 heeft Consument per brief een klacht ingediend bij de Bank. Daarbij heeft Consument de Bank verzocht om tegemoetkoming in de kosten.

2.9 Bij ongedateerde e-mail heeft de Bank het verzoek om tegemoetkoming van Consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 2.640,-. Daarnaast vordert Consument wettelijke rente over € 1.037,-, vanaf 19 september 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- De Bank is haar afspraak omtrent de passeerdatum met Consument niet nagekomen. De overdracht van de woning van Consument vond plaats op 18 september 2017, terwijl hiervoor de datum 15 september 2017 afgesproken was.

- De Bank heeft niet de nodige zorgvuldigheid gehanteerd bij de wijziging van de passeerdatum. De Bank heeft na een telefoongesprek met de notaris de passeerdatum gewijzigd zonder een schriftelijke bevestiging op te vragen aan de notaris. De Bank heeft onvoldoende onderzocht wat de intentie was van partijen. Ook heeft de Bank nagelaten een bevestiging aan partijen te sturen om hen op de hoogte te stellen van de gewijzigde passeerdatum. Hierdoor kwam Consument pas op de oorspronkelijke passeerdatum erachter dat sprake was van een wijziging.
- Consument heeft door de vertraagde passeerdatum schade geleden. Consument wilde zelf werkzaamheden verrichten aan de woning in het weekend. Dit kon door de vertraagde passeerdatum niet meer doorgaan. Vanwege tijdsgebrek heeft Consument een bouwbedrijf ingeschakeld om sloopwerk te verrichten. Verder heeft Consument een tweede afspraak bij de notaris moeten maken voor het passeren van de hypotheekakte. Consument heeft voor het passeren onnodig dubbele notariskosten moeten betalen.

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 kern van de klacht van Consument ziet toe op de vraag of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden en of zij, in dat kader, de gevorderde schade van Consument dient te vergoeden.

Zorgplicht

4.2 De Commissie stelt voorop dat de maatschappelijke functie van de Bank in haar relatie met Consument een zorgplicht meebrengt, waarvan de inhoud en omvang afhangt van de omstandigheden van het geval. Zie Hoge Raad 9 januari 1998, LJN ZC2536, NJ1999 en Hoge Raad 23 mei 1997, LJN:ZC2376, NJ1998, 192.

4.3 Consument meent dat de Bank zich niet heeft gehouden aan de gemaakte afspraak. Ter onderbouwing stelt Consument dat de Bank op onzorgvuldige wijze de passeerdatum heeft aangepast. Bij het wijzigen van de passeerdatum heeft de Bank nagelaten een schriftelijke bevestiging te vragen van de notaris. De Bank heeft hierdoor de passeerdatum ten onrechte gewijzigd. Doordat de Bank geen bevestiging aan partijen had gestuurd, ontdekte Consument pas op de oorspronkelijke passeerdatum dat de overdracht niet door kon gaan.

4.4 De Bank heeft ontkend dat zij (volledig) verantwoordelijk is voor de foutief gewijzigde passeerdatum.

De Bank meent dat de onduidelijke communicatie vanuit de kant van de notaris ertoe heeft geleid dat de passeerdatum is gewijzigd. Daarbij heeft de Bank gesteld dat zij er alles aan gedaan heeft om het passeren op de volgende werkdag alsnog mogelijk te maken.

4.5 De Commissie overweegt dat de Bank naar aanleiding van een telefoongesprek met de notaris de passeerdatum 'voor de zekerheid alvast' had gewijzigd. Uit de notities van de Bank volgt dat de notaris een definitieve datum zou doorgeven (overweging 2.6). Niet is gebleken dat de notaris deze definitieve datum daadwerkelijk heeft doorgegeven. Ook is niet gebleken dat de Bank een bevestiging van de wijziging heeft gestuurd aan de partijen of deze bij partijen heeft opgevraagd.

4.6 De Commissie is van oordeel dat de Bank bij de wijziging van de passeerdatum niet de benodigde zorgvuldigheid heeft gehanteerd. Van de Bank als professionele partij mag verwacht worden dat zij zorgvuldig haar dienstverlening uitoefent. In dit geval houdt dit in dat de Bank - in het midden latende wat en hoe de notaris over de passeerdatum heeft gecommuniceerd - onderzoek doet naar de intentie van haar klanten en duidelijk haar klanten informeert over relevante wijzigingen.

Schade

4.7 Consument heeft een persoonlijke schadevergoeding gevorderd, omdat hij eerder een soortgelijke situatie met de Bank heeft meegemaakt. De Commissie is van oordeel dat deze vordering te beschouwen is als immateriële schadevergoeding en niet toewijsbaar is. Immateriële schadevergoeding komt enkel voor vergoeding in aanmerking wanneer sprake is van de genoemde gevallen in artikel 6:106 BW. Niet is gesteld door Consument, noch is gebleken dat sprake is van één van deze gevallen.

4.8 Verder heeft Consument een factuur van de notaris, een factuur van het bouwbedrijf en een verklaring van het bouwbedrijf overgelegd. Uit de factuur blijkt dat extra kosten zijn gemaakt voor de notaris door de gewijzigde passeerdatum. In de verklaring staat dat Consument op 15 september 2017 contact heeft opgenomen met het bouwbedrijf, waarna op 18 september 2017 en 19 september 2017 werkzaamheden zijn verricht. Naar het oordeel van de Commissie is voldoende komen vast te staan dat Consument, als gevolg van het onzorgvuldig handelen van de Bank, extra notariskosten en sloopkosten heeft gemaakt.

Conclusie

4.9 Op grond van het voorgaande, concludeert de Commissie dat de Bank niet de nodige zorgvuldigheid heeft betracht die van haar mag worden verwacht. De vordering van Consument dient daarom - voor wat betreft de gevorderde notariskosten van € 102,85 en de gevorderde sloopkosten van € 1.037,09 - te worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.139,94. Daarnaast beslist de Commissie dat de Bank over de gevorderde sloopkosten van € 1.037,09 de wettelijke rente vergoedt vanaf 19 september 2018 tot aan de dag van algehele voldoening.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.