

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1066 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 april 2019
Ingediend door : Consumenten
Tegen : Rabobank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 december 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben zich in de kern op het standpunt gesteld dat de Adviseur van de Bank niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur heeft gehandeld, doordat deze zou hebben nagelaten hen te wijzen op relevante informatie met betrekking tot de (nieuwe) financieringsmogelijkheden van het woonschip. Vanwege de ligging van het woonschip zou de Bank geen nieuwe financiering meer verstrekken voor het woonschip. Consumenten menen dat het op de weg van de Adviseur lag om hen hierop te wijzen. De Commissie heeft er begrip voor dat Consumenten meer van de Adviseur van de Bank hadden verwacht voor wat betreft de financieringsmogelijkheden voor kopers van het woonschip, in het kader van de volledigheid van het advies en de bijzondere rol van de Bank (en daarmee ook de Adviseur) in deze kwestie. Daarentegen is de Commissie van oordeel dat, zelfs als verondersteld wordt dat de Adviseur hier zijn zorgplicht heeft geschonden, dit niet leiden kan tot toewijzen van de vordering. Niet is komen vast te staan dat Consumenten het woonschip sneller hadden kunnen verkopen of dat zij andere keuzes hadden gemaakt, indien zij eerder op de hoogte waren van het gewijzigde beleid van de Bank. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het namens Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de namens Consumenten ingediende repliek;
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 21 november 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 9 maart 2011 zijn Consumenten voor de financiering van de aankoop van hun woonschip met de Bank een zogeheten Rabo OpbouwHypotheek van € 56.000,- en een Rabo OpbouwHypotheek van € 244.000,- aangegaan met daaraan gekoppeld een zogeheten Rabo Opbouw Spaarrekening.
- 2.2 Op 11 juli 2017 hebben Consumenten telefonisch contact gehad met de adviseur van de Bank (hierna: 'de Adviseur') vanwege de mogelijke aankoop van een woning en het verkopen van het woonschip. De aankoop van de woning is niet doorgegaan.
- 2.3 Op 5 oktober 2017 heeft een telefonisch gesprek plaatsgevonden tussen Consumenten en de Adviseur over de verkoop van het woonschip en het kopen van een woning.
- 2.4 Op 13 februari 2017 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen Consumenten en de Adviseur. Het gesprekverslag daarvan luidt, voor zover relevant, als volgt:
“Weer contact gehad. Woonschip staat in voorzichtige verkoop sinds een paar maanden. Aantal serieus gegadigden. Woning op het oog maar een bouwkundige keuring aangevraagd. Klant neemt zelf weer contact op.”
- 2.5 In maart 2018 hebben Consumenten opnieuw gesproken met de Adviseur, waarbij is afgesproken dat het adviesgesprek na het tekenen van de koopovereenkomst plaats zal vinden.
- 2.6 Op 10 april 2018 hebben Consumenten de koopovereenkomst getekend voor hun nieuwe woning met een financieringsvoorbehoud tot 25 mei 2018.
- 2.7 Op 1 mei 2018 heeft er tussen Consumenten en de Adviseur een adviesgesprek plaatsgevonden.
- 2.8 Aanvankelijk hebben Consumenten van de Adviseur een onjuist adviesrapport ontvangen.

Op 31 mei 2018 hebben Consumenten het juiste adviesrapport ontvangen dat, voor zover relevant, als volgt luidt:

<i>De prijs van uw woning</i>	€	520.000,- -
<i>Verbouwing van uw woning</i>	€	32.475,- -
<i>Verwachte overdrachtsbelasting</i>	€	10.400,- -
<i>Geschatte kosten notaris</i>	€	1.500,- -
<i>Geschatte kosten taxatie</i>	€	825,- -
<i>Advieskosten</i>	€	1.400,- -
<i>Afsluitkosten lening</i>	€	500,- -
<i>Afsluitkosten overlijdensrisicoverzekering</i>	€	150,- -
<i>Af te lossen leningen</i>	€	300.000,- -
<i>Geschatte verkoopprijs van uw huidige woning</i>	€	-300.000,- -
<i>Inbreng eigen geld</i>	€	-17.505,- -
Totale lening	€	549.745,- - +

- 2.9 Begin juni 2018 hebben Consumenten de offerte van de Bank getekend voor de hypothecaire geldlening voor hun nieuwe woning.
- 2.10 Op 11 juli 2018 heeft de Adviseur Consumenten telefonisch geïnformeerd dat er geïnteresseerde kopers hadden geïnformeerd naar de financieringsmogelijkheden. Naar aanleiding hiervan deelde de Adviseur Consumenten mee dat de Bank in beginsel geen financiering zal verstrekken ten behoeve van dit specifieke woonschip, gezien de ligging van het woonschip.
- 2.11 Op 13 juli 2018 is de hypotheekakte voor de aankoop van de nieuwe woning van Consumenten bij de notaris gepasseerd.
- 2.12 Op 30 juli 2018 heeft de Adviseur per e-mail de (nieuwe) financieringsvoorwaarden die de Bank hanteert voor het financieren van het woonschip aan Consumenten uiteengezet.
- 2.13 Nadat de gemachtigde van Consumenten op 31 augustus 2018 namens hen een klacht bij de Adviseur had ingediend, heeft de verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen niet geleid tot een oplossing. Op 1 april 2019 is het woonschip van Consumenten verkocht aan een derde.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 21.098,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 april 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- De Bank heeft - in haar hoedanigheid van adviseur - haar zorgplicht tegenover Consumenten geschonden.
 - Consumenten hebben tijdens de adviesgesprekken expliciet met de Adviseur gesproken over de verkoop van het woonschip en de daaraan gekoppelde financiering. De Adviseur had Consumenten tijdens de adviesgesprekken moeten wijzen op de gewijzigde voorwaarden en het gewijzigd beleid van de Bank bij het verstrekken van financieringen voor woonschepen. Deze wijzigingen waren immers van groot belang voor Consumenten.
 - Er is sprake van een bijzondere omstandigheid, aangezien de Bank de enige bank in Nederland is die financieringen voor woonschepen verstrekt. Aangezien de Adviseur intern bij de Bank werkte, had voor dit onderdeel van het advies een grotere mate van zorgvuldigheid van de Adviseur mogen worden verwacht. Consumenten zijn, door het gebrek aan informatie over de financieringsmogelijkheden voor hun woonschip, belemmerd in het maken van een weloverwogen beslissing.
 - Dat een wijziging in het beleid binnen de Bank invloed heeft op de verkoopbaarheid van een woonschip, wil niet zeggen dat daarmee de plicht om Consumenten daarover te informeren verschuift naar een andere partij, zoals een verkoopmakelaar. Het gewijzigde beleid van de Bank is van invloed geweest op de gang van zaken en de wensen van Consumenten. Het is juist de zorgplicht van de Adviseur om haar klanten – op zijn minst – in ieder geval op dat feit te wijzen.
- De Adviseur heeft Consumenten onjuist geadviseerd met betrekking tot het moment waarop een adviesgesprek noodzakelijk was. Indien de Adviseur had geadviseerd om een korte periode te wachten met het kopen van een nieuwe woning totdat het woonschip zou zijn verkocht, dan hadden Consumenten het advies ook opgevolgd. Gelet op het gewijzigde beleid van de Bank had een dergelijk advies op de weg gelegen van de Adviseur van de Bank.
- Het woonschip stond sinds december 2017 te koop en is in april 2019 verkocht. Daarmee heeft het woonschip ruim 16 maanden in de verkoop gestaan. Dat Consumenten uiteindelijk dubbele lasten hebben moeten dragen was niet het uitgangspunt bij de opzet van de financiering.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, in haar hoedanigheid als adviseur van Consumenten bij de aankoop van de woning.

Het advies

- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consumenten en de Adviseur van de Bank is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van de opdracht ten behoeve van Consumenten een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1.
- 4.3 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen. Zie hiervoor ook GC Kifid nr. 2012-343 en GC Kifid nr. 2014-411. Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.
- 4.4 Consumenten hebben zich in de kern op het standpunt gesteld dat de Adviseur niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur heeft gehandeld, doordat deze zou hebben nagelaten hen te wijzen op relevante informatie met betrekking tot de (nieuwe) financieringsmogelijkheden het woonschip. Vanwege de ligging van het woonschip zou de Bank geen nieuwe financiering meer verstrekken voor het woonschip. Consumenten menen dat het op de weg van de Adviseur lag om hen hierop te wijzen. De Bank heeft hiertegen gesteld dat haar zorgplicht als adviseur niet zo ver gaat dat zij Consumenten had moeten informeren over de gewijzigde voorwaarden die voor een koper zouden gelden bij de aankoop van het woonschip.
- 4.5 De Commissie heeft er begrip voor dat Consumenten meer van de Adviseur van de Bank hadden verwacht voor wat betreft de financieringsmogelijkheden voor kopers van het woonschip, in het kader van de volledigheid van het advies en de bijzondere rol van de Bank in deze kwestie. Die bijzondere rol ziet met name op het gegeven dat de Bank als enige bank in Nederland nog financieringen voor woonschepen verstrekt en dat Consumenten een interne adviseur hadden van deze bank. Consumenten hebben gesteld dat zij vanwege het woonschip ook bewust ervoor hadden gekozen om hun nieuwe financiering via dezelfde bank te laten lopen.

4.6 Zelfs als verondersteld wordt dat de Adviseur hier zijn zorgplicht heeft geschonden, kan dit naar het oordeel van de Commissie niet leiden tot toewijzen van de vordering. Ter zitting hebben Consumenten verklaard dat zij hun woonschip wilden verkopen, omdat deze niet geschikt was voor hun jonge kinderen (vanwege verdrinkingsgevaar). Hierdoor hebben Consumenten, al enige tijd vóór de aankoop van de woning, besloten om de bewoning van het woonschip te staken en een appartement te huren. Aangezien Consumenten hebben aangegeven risicomijdend te zijn en al over een huurappartement beschikten, valt daarnaast niet in te zien waarom zij eerst een woning hebben gekocht alvorens het woonschip te verkopen. Verder overweegt de Commissie dat het woonschip binnen een jaar ná de overdracht van de nieuwe woning is verkocht. Deze periode, die van 13 juli 2018 tot 1 april 2019 liep, is geen onredelijk lange periode te noemen. Niet is komen vast te staan dat Consumenten het woonschip sneller hadden kunnen verkopen of dat zij andere keuzes hadden gemaakt, indien zij eerder op de hoogte waren van het gewijzigde beleid van de Bank. Om de hiervoor genoemde reden zal de Commissie de vraag in het midden laten of de Adviseur Consumenten had moeten wijzen op de gewijzigde financieringsvoorwaarden van het woonschip.

Conclusie

4.7 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consumenten dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.