

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0874

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, A.E. Tevel, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	11 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Geen beroep op verhuisregeling. De consument verwijt de bank onder andere dat zij niet tijdig is geïnformeerd over de doorlooptijd van een hypotheekaanvraag. De commissie is van oordeel dat de consument als bestaande relatie inderdaad meer mocht verwachten van de dienstverlening van de bank. Zij had haar vanaf het moment dat bekend was dat de consument gebruik wenste te maken van de verhuisregeling, over de doorlooptijd moeten informeren. Dit geldt temeer omdat zij de vervaltermijn van de verhuisregeling strikt toepast. Hierdoor is er naar het oordeel van de commissie sprake van onzorgvuldig handelen aan de zijde van de bank. Het is de commissie echter niet gebleken dat er daarmee ook een grondslag bestaat voor de gevorderde schadevergoeding. De vordering is daarom afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 26 juni 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer [naam 1], haar toenmalige partner. Namens de bank was aanwezig: de heer [naam 2], senior financieel adviseur wonen. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. Van den Broek, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.
- 1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2005 heeft de consument samen met haar toenmalige partner een hypothecaire geldlening (hierna: geldlening) afgesloten bij de bank. Op deze overeenkomst zijn de 'algemene voorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2005' van toepassing verklaard (hierna: algemene voorwaarden). In artikel 18 van deze algemene voorwaarden staat een verhuisregeling op grond waarvan de rente van de huidige geldlening meegenomen kan worden naar een nieuwe woning als binnen zes maanden na aflossing een andere hypothecaire geldlening bij de bank wordt afgesloten.
- 2.2 Op enig moment zijn de consument en haar ex-partner uit elkaar gegaan. De ex-partner heeft de echtelijke woning overgenomen en de geldlening op 30 januari 2023 volledig afgelost. Deze aflossing heeft tot gevolg gehad dat de verhuisregeling doorliep tot en met 30 juli 2023.
- 2.3 Op 20 april 2023 heeft de consument een oriënterend telefoongesprek gehad met een financieel adviseur bij de bank. In dit gesprek heeft zij aangegeven gebruik te willen maken van de verhuisregeling voor het geval ze een koopwoning vindt. Na afloop van dit gesprek is een 'Woonplanner' voor haar aangemaakt en is ze per e-mail verzocht om documenten in deze Woonplanner te uploaden, zodat haar leencapaciteit kon worden berekend.
- 2.4 Op 23 juni 2023 heeft de bank de Woonplanner gesloten omdat er geen documenten waren geüpload.
- 2.5 Op 10 juli 2023 heeft de consument contact opgenomen met de bank en gesproken met een andere financieel adviseur bij de bank. Zij heeft daarbij aangegeven dat zij haar huidige huurwoning wil kopen en daarvoor gebruik wil maken van de verhuisregeling. De financieel adviseur heeft de consument daarover het volgende ge-e-mailed:

“Zoals besproken ontvangt u hierbij mijn contactgegevens. Zodra er meer duidelijkheid is over de eventuele aankoop van de woning en de financieringsmogelijkheden bij de Rabobank kan ik meer duidelijkheid geven over de mogelijkheid om gebruik te kunnen maken van de verhuisfaciliteit. (..)”

De consument heeft op 11 juli 2023 de adviseur het volgende teruggemailed:

“Ik zal morgenochtend alles aanleveren en zou het op prijs stellen dat jij dan even naar de docs kijkt en op basis daarvan beslist of we een poging gaan wagen of niet. Wij bankieren al jaren bij de Rabobank (check dit anders bij [voornaam bankmedewerker] en hopen dat er wat coulance/flexibiliteit of ten minste een inspanning wordt geleverd.

Temeer omdat ik als leek niet (volledig) ben geïnformeerd over de procedures en doorlooptijden wat ik wel van jullie had mogen verwachten.”

De adviseur heeft deze e-mail als volgt beantwoord:

“Ik begrijp uw poging en we willen altijd kijken wat we voor u kunnen betekenen. Echter, op dit moment hebben wij nog geen enkel document van u ontvangen en daarom kunnen wij geen uitspraken doen over de haalbaarheid van een financieringsaanvraag. Zoals aangegeven zijn de tijdslijnen om nog gebruik te kunnen maken van de verhuisfaciliteit onrealistisch. Natuurlijk kunnen wij wel kijken naar de haalbaarheid o.b.v. de actuele rentepercentages.”

In antwoord hierop heeft de consument teruggemailed:

“Toch nog een laatste poging ;) Als ik alles morgen voor half 10 aanlever zou jij dan een poging willen wagen om t rond proberen te krijgen? Ik realiseer me dat het mogelijk niet lukt maar wil het toch graag proberen. Niet geschoten....”

- 2.6 Op 17 juli 2023 is een taxatierapport opgesteld en met de bank gedeeld.
- 2.7 Op 19 juli 2023 heeft de bank de financieringsaanvraag van de consument schriftelijk afgewezen.
- 2.8 Op 24 juli 2023 heeft de bank het verzoek van de consument om coulant om te gaan met de verhuisregeling afgewezen. In reactie hierop heeft de consument elders alsnog een hypothecaire geldlening afgesloten tegen ongunstigere voorwaarden.

De klacht en vordering van de consument

- 2.9 De consument vindt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en dat zij daardoor schade heeft geleden. Zij vordert een bedrag van € 75.968,- (de hogere rente die zij gedurende de looptijd van door haar afgesloten geldlening verschuldigd is) en zes maanden huur, zijnde een bedrag van € 12.900,- (6 x € 2.150,-)
- 2.10 De consument is van mening dat een tijdige afhandeling van de hypotheekaanvraag haalbaar was geweest als de bank zich voldoende had ingespannen. Dat de financiering niet rondkwam, is niet aan haar te wijten. Zij had de eigendom van het door haar gehuurde appartement op 28 juli 2023 kunnen krijgen omdat het ging om het appartement van haar ex-partner, en met zijn medewerking kon er zeer snel geschakeld worden. De notaris was ook op de hoogte van de overdracht en hield er al rekening mee in zijn planning. Verder kon ze alle documenten tijdig aanleveren want die lagen allemaal al klaar. Het was de bank die de boot afhield onder meer vanwege een onderbezetting tijdens de vakantieperiode. Het is dan ook door toedoen van de bank dat zij elders een geldlening heeft moeten afsluiten tegen een veel hogere rente.

- 2.11 Daarnaast verwijt de consument de bank dat zij - als een tijdige afhandeling niet haalbaar zou zijn geweest - ervoor had moeten kiezen om de termijn van de verhuisregeling te verlengen, zodat de consument daar alsnog gebruik van kon maken.
- 2.12 Tot slot is de consument van mening dat de bank haar informatieplicht heeft geschonden. De bank had haar als bestaande relatie van de bank tijdig moeten informeren over de doorlooptijd van een hypotheekaanvraag bij de bank. Dit is pas op 10 juli 2023 besproken, terwijl zij elkaar ook op 22 december 2022 hebben gesproken over de aflossing van de geldlening en op 20 april 2023 over de verhuisregeling. Het is de eerste keer dat zij gebruik wilde maken van een verhuisregeling en zij heeft vertrouwd op de bank om haar daarbij goed te informeren en te begeleiden. Dit is niet gebeurd, aldus de consument. Tijdens het oriëntatiegesprek op 20 april 2023 is zij alleen gewezen op de zes maanden looptijd van de verhuisregeling. Dit telefoongesprek duurde ook hooguit tien minuten. Als de bank haar correct had geïnformeerd dan had zij ook eerder haar hypotheekaanvraag ingediend en gebruik kunnen maken van de lagere rente. In dit kader voert de consument aan dat zij van het sluiten van de Woonplanner ook niet op de hoogte is gesteld.

Het verweer van de bank

- 2.13 De bank heeft de aansprakelijkheid afgewezen en de volgende verweren gevoerd.
- 2.14 De bank is niet gehouden om de consument te informeren over de doorlooptijd van een hypotheekaanvraag bij de bank. Als de consument vragen had over de doorlooptijd had het op haar weg gelegen om daar tijdig navraag over te doen bij de bank. De bank merkt daarbij op dat het ook niet realistisch was van de consument om te verwachten dat de bank binnen twee weken een hypotheekofferte kon uitbrengen. Toen de consument op 10 juli 2023 belde, moest zij nog een bod op de woning doen. Tussen 10 juli en 30 juli 2023 zou nog een heel traject doorlopen moeten worden inclusief het tekenen van de koopovereenkomst, het aanleveren van documenten, het laten taxeren van de woning, het beoordelen en toetsen van de aanvraag en het (eventueel) uitbrengen van een hypotheekofferte en tot slot het passeren van de hypotheekakte. Dat zijn geen realistische tijdlijnen, aldus de bank.
- 2.15 Voor wat betreft het sluiten van de Woonplanner, heeft de bank gesteld dat dit slechts een administratieve handeling is en zo weer kon worden opengesteld. Het sluiten van de Woonplanner was niet van invloed op de haalbaarheid van de financieringsaanvraag.
- 2.16 Verder ontkent de bank dat er sprake was van een tijds- en/of capaciteitsgebrek ten tijde van de financieringsaanvraag.
- 2.17 De consument heeft verder onvoldoende onderbouwd dat zij, als zij de financiering op tijd rond had gekregen, in staat was geweest om de levering van de woning vóór 30 juli 2023 te laten plaatsvinden. Ook de omstandigheid dat de levering uiteindelijk pas in januari 2024 heeft plaatsgevonden, sterkt het standpunt van de bank dat een levering vóór 30 juli 2023 niet haalbaar was.

De consument stelt wel dat zij eerder actie zou hebben ondernomen als zij wist hoelang het financieringstraject zou duren, maar ook deze stelling heeft zij niet onderbouwd.

- 2.18 Op de vraag of de bank de financiering zou hebben verstrekt als de aanvraag in behandeling zou zijn genomen, daar kan de bank geen inschatting van maken. Tot een volledig dossier is het nooit gekomen, aldus de bank.

3. De beoordeling

Een opmerking vooraf

- 3.1 In het klachtformulier heeft de consument een bedrag van € 80.000,- opgevoerd als schade, maar uit haar onderbouwing volgt een bedrag van € 75.968,-. De commissie is bij haar beoordeling daarom uitgegaan van € 75.968,-.

Waar gaat de klacht over?

- 3.2 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank een schadevergoeding moet betalen vanwege een zorgplichtschending. De commissie is van oordeel dat de consument weliswaar niet tijdig geïnformeerd is over de verhuisregeling maar dit heeft niet geleid tot schade. De commissie zal dit oordeel hierna toelichten.

De bank is tekortgeschoten jegens de consument

- 3.3 Om te beginnen stelt de commissie vast dat er een geldleningsovereenkomst bestond tussen partijen, waarin een verhuisregeling was opgenomen op grond waarvan partijen het oude rentetarief mee mochten nemen naar een volgende woning. Deze verhuisregeling liep tot en met 30 juli 2023. Hiermee was de consument bekend. Verder staat vast dat tussen de consument en de financieel adviseur van de bank een telefonisch oriëntatiegesprek heeft plaatsgevonden op 20 april 2023, waarin de wens van de consument om gebruik te maken van de verhuisregeling is besproken. In het daaropvolgende contactmoment van 10 juli 2023 is de doorlooptijd van een hypotheekaanvraag met de consument besproken en daarbij is door de financieel adviseur van de bank aangegeven dat het traject minimaal zes weken duurt. Uit de stukken blijkt dat de consument hierop schriftelijk heeft aangegeven niet bekend te zijn geweest met de doorlooptijd van een hypotheekaanvraag bij de bank en hoopt dat ze dan nog op tijd is. Als onweersproken gesteld, heeft de consument tijdens de hoorzitting bij Kifid verklaard dat haar tijdens het oriëntatiegesprek enkel is verteld 'kom maar terug als de woning gevonden is'.
- 3.4 De commissie stelt voorop dat de maatschappelijke functie van de bank met zich meebrengt dat zij een bijzondere zorgplicht heeft tegenover derden met wier belangen zij rekening behoort te houden op grond van hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt. cliënten met wie zij een contractuele relatie heeft.

De bijzondere zorgplicht van de bank omvat een scala aan meer specifieke verplichtingen om in bepaalde gevallen dan wel onder bepaalde omstandigheden een bepaald soort gedrag te vertonen, bijvoorbeeld iets te onderzoeken, iemand informeren of waarschuwen, of zelfs weigeren om een opdracht uit te voeren.¹

- 3.5 Voor de commissie staat vast dat de consument na het aflossen van de geldlening geen contractuele relatie meer had met de bank maar zij kon nog wel een beroep doen op de verhuisregeling in de beëindigde geldleningsovereenkomst. Er zijn hierover gesprekken geweest met de bank, er is een Woonplanner voor haar geopend en zij heeft de bank benaderd met een hulpvraag. Gelet op deze bijzondere omstandigheden en gezien de zorgplicht van de bank jegens derden is de commissie van oordeel dat de consument meer mocht verwachten van de dienstverlening van de bank. Hiervoor is ook redengevend dat zij een bestaande relatie was van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank haar, vanaf het moment dat bekend was dat zij gebruik wenste te maken van de verhuisregeling, ook over de doorlooptijd van een hypotheekaanvraag had moeten informeren. Vast staat dat dit niet is gebeurd. De bank heeft de consument pas op 10 juli 2023 over de doorlooptijd geïnformeerd, en dat is te laat oordeelt de commissie omdat de verhuisregeling op zondag 30 juli 2023 - feitelijk op vrijdag 28 juli 2023 – zou verlopen. Naar het oordeel van de commissie is deze handelwijze van de bank niet zorgvuldig. Dit geldt temeer omdat de bank de zes maandentermijn van de verhuisregeling strikt toepast en niet weersproken is dat de consument er niet van het begin af aan al van op de hoogte was dat de bank zo strikt zou omgaan met deze zes maandentermijn waar de bank zich op beroept. Hierdoor is er naar het oordeel van de commissie sprake van onzorgvuldig handelen aan de zijde van de bank.

De overige verwijten

- 3.6 Het klachtonderdeel van de consument dat ziet op het niet tijdig afhandelen van haar aanvraag door de bank is naar het oordeel van de commissie niet gegrond. De bank heeft gemotiveerd betwist dat de consument alle voor de hypotheekaanvraag vereiste stukken tijdig heeft ingediend. Daartoe heeft de bank aangevoerd dat zelfs als alle documenten wel beschikbaar zouden zijn geweest dan nog geldt dat het taxatierapport pas op 17 juli 2023 gereed was en dat zou dan hebben betekend dat er minder dan twee werkweken zaten tussen het moment dat het dossier compleet kon zijn, en het moment dat de levering van de woning moest plaatsvinden om gebruik te kunnen maken van de verhuisregeling. In een tijdbestek van twee weken was dit onhaalbaar, aldus de bank. De bank heeft ter zitting verklaard dat de praktijk leert dat hier vier of zes weken voor staat.

¹ Zie Hoge Raad ECLI:NL:HR:2005:AU3713 en Hof Amsterdam ECLI:GHAMS: 2019:1611, te vinden op rechtspraak.nl

Ook het klachtonderdeel van de consument dat ziet op de vertraging in de afhandeling bij de bank vanwege tijd- en capaciteitsgebrek is door de bank gemotiveerd betwist. Niet is komen vast te staan dat tijd en de capaciteit bij de bank vertragende factoren waren bij de afhandeling van de aanvraag.

Kan een schadevergoeding worden toegewezen?

- 3.7 De commissie heeft hiervoor bij rechtsoverweging 3.5 geconcludeerd dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld in de uitvoering van haar dienstverlening. De klacht is op dit onderdeel gegrond. De commissie ziet zich vervolgens voor de vraag gesteld of dat heeft geleid tot schade bij de consument, die de bank moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat er geen grond voor toewijzing van een schadevergoeding is en licht dit hieronder toe.
- 3.8 Vast staat dat de rechtspositie van de consument door het niet tijdig informeren door de bank niet gewijzigd is en dat de bank ervan mocht uitgaan dat de consument bekend was met haar rechtspositie. De commissie is wel van oordeel dat het de bank gesierd zou hebben als zij de verhuisregeling nog wat explicieter onder de aandacht van de consument zou hebben gebracht. Maar, nu dat niet is gebeurd zulks geen tekortkoming van de bank oplevert. De consument heeft zich verweerd door te stellen dat ze door toedoen van de bank een ongunstigere hypotheek heeft moeten afsluiten. Maar dat maakt haar rechtspositie niet zwakker, aldus de commissie. Aan de andere kant zijn er namelijk verschillende factoren die maken dat moeilijk bepaald kan worden of bij eerder en beter informeren de consument daadwerkelijk eerder in beweging was gekomen, of dat ook zou hebben geleid tot een eerdere aankoop van onroerend goed en of de bank ook zou zijn overgegaan tot financiering daarvan. Een verhuisregeling betekent namelijk niet dat een hypotheek in alle omstandigheden tot stand zal komen; ook dan heeft de bank te beoordelen of niet sprake is van overfinanciering, de draagkracht voldoende is et cetera. Al deze zaken bij elkaar genomen maken dat de commissie van oordeel is dat de bank weliswaar onzorgvuldig heeft gehandeld maar niet toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening jegens de consument. De vordering tot schadevergoeding wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De vordering is afgewezen.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden

Artikel 18

Als u binnen zes maanden na algehele aflossing van de geldlening, in geval van verkoop, gevolgd door juridische levering van het registergoed en verhuizing van de debiteur, een geldlening van een Rabobank verkrijgt, tot zekerheid waarvan een ander registergoed dat als uw hoofdverblijf dient of gaat dienen, hypothecair voor uw verplichtingen wordt verbonden ten behoeve van die Rabobank, zal die Rabobank de rente die gold voor de afgeloste geldlening, op uw verzoek, eveneens met u overeenkomen voor de nieuwe geldlening tot maximaal het bedrag van de afgeloste geldlening op het moment van aflossing en voor de resterende rentevastperiode van de afgeloste geldlening, mits u, het nieuwe registergoed, de financiering en de zekerheden voldoen aan de voorwaarden (zoals uw inkomen en de executiewaarde van de nieuwe woning) die de bank op dat moment voor een dergelijke geldlening stelt.