



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-11 d.d. 5 januari 2012**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. H.J. Schepen, leden, en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)**

## **Samenvatting**

Adviseren. De bank is toerekenbaar tekort geschoten in haar zorgverplichting jegens Consument in een adviestraject omtrent een tweede hypothecaire geldlening. Het had op de weg van Aangeslotene gelegen nadere informatie en/of toelichting bij Consument op te vragen. Aangeslotene dient derhalve Consument financieel tegemoet te komen. Nu Consument er uiteindelijk zelf voor heeft gekozen om met haar volledige geldlening over te stappen naar een andere geldverstrekker, maar dit niet strikt noodzakelijk was, blijft een groot gedeelte van de door haar gevorderde schade voor eigen rekening.

### **I. 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 een nadere toelichting, ontvangen op 19 oktober 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 2 maart 2011;
- de repliek van Consument ontvangen op 22 maart 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 7 april 2011.

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 partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 15 juli 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Vanwege een beoogde verbouwing van een appartement in het pand waarin Consument zelf woonde en waarvan zij eigenaresse was, heeft Consument in april 2009 contact met Aangeslotene opgenomen met het verzoek om een – tweede – hypothecaire geldlening.
- Naar aanleiding daarvan hebben er in de periode gelegen tussen 13 mei en 5 september 2009 diverse telefonische adviesgesprekken plaatsgevonden tussen een hypotheekadviseur van Aangeslotene en Consument.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- Op 5 september 2009 werd Consument door Aangeslotene telefonisch geïnformeerd over de afwijzing van haar aanvraag voor een – tweede – hypothecaire geldlening, op basis van een berekening van de huurinkomsten en het pensioeninkomen van Consument.
- In de periode daarna is er door partijen uitgebreid gecorrespondeerd over de cijfers en overige gegevens die ten grondslag lagen aan de afwijzing.
- Consument heeft in deze zelfde periode bij Aangeslotene haar beklag gedaan over de gang van zaken omtrent de looptijd en behandelingswijze van haar aanvraag.
- Consument heeft uiteindelijk in januari 2010 besloten haar volledige hypothecaire geldlening over te sluiten naar een andere geldverstrekker.

### **3. Geschil**

- 3.1. Consument vordert vergoeding van de door haar als gevolg van het handelen c.q. nalaten van Aangeslotene geleden schade. Consument heeft haar schade begroot op een bedrag van ongeveer € 10.000,-, zijnde het totaal van verschuldigde boeterente, taxatie- en notariskosten en derving loyaliteitsbonus na omzetting van de hypothecaire geldlening naar een andere geldverstrekker.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - Consument is van mening dat Aangeslotene in het adviestraject omtrent haar aanvraag voor een tweede hypothecaire geldlening toerekenbaar tekort is geschoten. Er was sprake van een te trage acceptatieprocedure en er werd onvoldoende informatie verstrekt. Door de samenloop van alle omstandigheden voelde Consument zich uiteindelijk begin 2010 genoodzaakt om haar volledige hypothecaire geldlening over te sluiten naar een andere geldverstrekker, met de nodige kosten van dien.
  - Na het eerste telefonische adviesgesprek op 13 mei 2009 heeft Consument op verzoek van een hypotheekadviseur van Aangeslotene een aantal schriftelijke stukken opgestuurd, zoals onder andere een legitimatiebewijs, salarisstrook, aangifte inkomstenbelasting 2008, informatie over de WOZ-waarde van het pand en een recent overzicht van de maandelijkse huurinkomsten van de makelaar. Op 12 juni 2009 ontving Consument een brief met het verzoek om telefonisch contact op te nemen met de betreffende hypotheekadviseur om verdere vragen te beantwoorden. Vanaf 30 juni 2009 zou zij op kantoor te bereiken zijn. Ondanks diverse pogingen en terugbellen kreeg Consument pas op 3 augustus 2009 contact met de hypotheekadvieslijn van Aangeslotene en begreep zij dat de adviseur de huurcontracten nog miste. Consument heeft deze contracten direct naar Aangeslotene toegestuurd met de mededeling de offerte voor een maximale geldlening na haar vakantie – eind augustus 2009 – te willen ontvangen. Toen Consument na haar vakantie nog steeds geen offerte had ontvangen, is zij opnieuw gaan bellen met Aangeslotene. Na herhaalde pogingen en enig aandringen kreeg zij op 5 september 2009 de betreffende hypotheekadviseur aan de telefoon die vertelde dat haar aanvraag niet was gehonoreerd. Op basis van de huurcontracten en het



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

pensioen zou Consument niet in aanmerking komen voor de gevraagde geldlening. Daar Consument het vermoeden had dat er was uitgegaan van verkeerde financiële gegevens heeft zij aangegeven de afwijzing verder uit te willen zoeken en na een paar dagen haar aanvraag opnieuw telefonisch te willen bespreken. Ook toen werd Consument niet teruggebeld. Vandaar dat Consument op 8 september 2009 een klacht heeft ingediend over de acceptatieprocedure en Aangeslotene heeft verzocht om een deugdelijke toelichting van de afwijzing.

- In de periode oktober-november-december 2009 werd er opnieuw herhaaldelijk op en neer gecorrespondeerd, zonder inhoudelijk op de kwestie in te gaan. Eerst per brief van 18 december 2009 berichtte Aangeslotene Consument dat de keuze voor een consumptief krediet (waarmee Consument haar tweede hypothecaire geldlening had voorgefinancierd) een persoonlijke keuze was, dat de huurinkomsten zoals die uit de (oude) contracten bleken onvoldoende waren voor de toekenning van een tweede hypothecaire geldlening en dat Aangeslotene geen overzicht van recente huurinkomsten had ontvangen. Daar Consument nog steeds niet kon nagaan welke exacte cijfers Aangeslotene in haar beoordeling had betrokken, heeft zij daar nogmaals schriftelijk om gevraagd. Op 7 januari 2010 heeft Aangeslotene hierin uiteindelijk inzage verstrekt en kon Consument vaststellen dat de uitgangspunten niet correct waren. Daar Consument inmiddels in een financieel nare situatie dreigde te komen vanwege het niet kunnen betalen van de aannemer en het niet aflossen van een dure persoonlijke lening voelde zij zich genoodzaakt een hypothecaire geldlening elders te zoeken. De meest voordelige oplossing leek haar het volledige hypothecaire krediet over te sluiten.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.

- Hoewel Aangeslotene het betreurt dat de aanvraag door Consument voor een tweede hypothecaire geldlening niet heeft geresulteerd in een bij Aangeslotene afgesloten geldlening, is zij van mening dat de afwijzing van de aanvraag op juiste gronden tot stand is gekomen. Aangeslotene is dan ook niet bereid om Consument tegemoet te komen in haar vordering.
- De beoordeling en de acceptatie van hypotheekaanvragen geschiedt op basis van recente informatie en documenten inzake onder andere de diverse inkomensbestanddelen, los van hetgeen in het voorafgaande traject met de hypotheekadviseur is besproken. In de onderhavige zaak heeft Aangeslotene Consument gevraagd de huurinkomsten aan te tonen aan de hand van recente huurcontracten dan wel aan de hand van overzichten waaruit de recente huurinkomsten bleken. Aangeslotene heeft slechts huurcontracten ontvangen waaruit de voor de hypotheekverstrekking benodigde huurinkomsten niet bleken. Uit informatie van Consument is naar voren gekomen dat medio december 2009 voor een voor verhuur bestemd appartement dat op dat moment werd verbouwd, nog geen nieuwe huurovereenkomst was afgesloten en dat de door Consument veronderstelde huurinkomsten door Aangeslotene niet konden worden meegenomen voor de hypotheekverstrekking. Uiteindelijk heeft Aangeslotene hierdoor geen offerte kunnen uitbrengen.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- Consument heeft op grond van het door haar als negatief ervaren acceptatieproces besloten de bij Aangeslotene lopende eerste hypothecaire geldlening algeheel af te lossen. Los van de vraag of het acceptatieproces van de aangevraagde tweede hypothecaire geldlening sneller had kunnen verlopen en of de informatievoorziening naar Consument duidelijk is geweest, stelt Aangeslotene zich op het standpunt dat het afwijzen van de tweede hypothecaire geldlening en vervolgens het algeheel aflossen van de eerste geldlening los van elkaar moeten worden gezien. Consument had de eerste geldlening kunnen aanhouden en uitsluitend een tweede geldlening bij een andere geldverstrekker kunnen afsluiten. Daarmee had Consument de boete voor vervroegde aflossing kunnen voorkomen. Consument heeft echter zelf een andere keuze gemaakt.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

- Consument benadrukt dat Aangeslotene erg onduidelijk in haar communicatie is geweest. De hypotheekadviseur heeft nooit gevraagd om de eerder opgegeven huurinkomsten nader aan te tonen. Consument was ook niet in de veronderstelling dat dit noodzakelijk was, daar zij al eerder de maandoverzichten van de makelaar en de aangifte inkomstenbelasting 2008 had overgelegd.
- Aangeslotene geeft aan dat de beoordeling van de hypotheekaanvraag heeft plaatsgevonden op basis van de overgelegde stukken. Daar een appartement leeg stond, heeft men gevraagd om een aanvullende onderbouwing. Deze is echter nooit gekomen.
- Ter zitting heeft Aangeslotene een financieel gebaar gemaakt naar Consument, welke zij niet heeft geaccepteerd vanwege het grote contrast met haar vordering.

#### 4. **Beoordeling**

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat Consument in april 2009 contact heeft opgenomen met Aangeslotene met het verzoek om een tweede hypothecaire geldlening. In september 2009 heeft Aangeslotene de betreffende aanvraag afgewezen vanwege onvoldoende financiële middelen aan de zijde van Consument.

4.2 De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen in hoeverre Aangeslotene haar zorgplicht als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener is nagekomen.

- De Commissie neemt daarbij in overweging dat van Aangeslotene mag worden verwacht dat zij haar cliënten zorgvuldig adviseert en informeert, waarbij er aandacht dient te zijn voor de kwaliteit en de transparantie van haar communicatie. De Commissie verwijst hierbij naar hetgeen hierover is bepaald in de Wet op het financieel toezicht in artikel 4:19 e.v.).
- Uit hetgeen partijen hebben gesteld en ter hoorzitting hebben toegelicht, maakt de Commissie op dat partijen – ondanks de diverse telefonische contactmomenten in de periode gelegen tussen mei en september 2009 – andere verwachtingen hadden



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

- omtrent de behandeling van de hypotheekaanvraag. Consument verkeerde in de veronderstelling alle benodigde informatie te hebben verstrekt en dat een offerte zou volgen. Aangeslotene was nog in afwachting van een aantoonbaar inzicht in de daadwerkelijke huurinkomsten, waarna zij bij gebrek aan die stukken de hypotheekaanvraag uiteindelijk heeft afgewezen. Consument heeft vervolgens herhaaldelijk moeten aandringen op enige cijfermatig onderbouwing van de hypotheekbeoordeling door Aangeslotene, welke pas in januari 2010 door Aangeslotene werd verstrekt.
- Gelet op de geschetste omstandigheden is de Commissie van oordeel dat de communicatie omtrent de behandeling van de hypotheekaanvraag niet voldeed aan de eis van een helder en compleet adviestraject zoals dat van een financieel dienstverlener mag worden verwacht. Het had op de weg van Aangeslotene gelegen om bij het achterwege blijven van de gewenste informatie, hetgeen Consument overigens betwist, hierover telefonisch dan wel schriftelijk contact op te nemen met Consument en haar in de gelegenheid te stellen de discrepantie tussen de voorgelegde huurcontracten en de eerder opgegeven huurinkomsten nader toe te lichten. Vervolgens heeft Aangeslotene evenmin op verzoek van Consument inzage verstrekt in de uitgangspunten van haar afwijzende beoordeling. Pas nadat Consument een klacht had ingediend en zij na het verstrijken van opnieuw een aantal maanden had aangegeven voornemens te zijn over te stappen naar een andere geldverstrekker, heeft Aangeslotene haar actief geïnformeerd. Dat toen het vertrouwen van Consument in de dienstverlening van Aangeslotene onherstelbaar was beschadigd en Consument zich mede vanwege de penibele financiële situatie genoodzaakt voelde een andere geldverstrekker te benaderen, acht de Commissie begrijpelijk.
  - De Commissie is daarbij wel van oordeel dat er voor Consument feitelijk geen noodzaak was om het bestaande hypothecaire krediet over te sluiten naar een andere geldverstrekker. Deze geldleningsovereenkomst had zij kunnen laten voortbestaan, waarmee zij de boete voor vervroegde aflossing had kunnen voorkomen. Dat zij daarin een andere keuze heeft gemaakt en dat daaruit kosten zijn voortgevloeid, kan niet worden toegerekend aan Aangeslotene. Enige schadeplichtigheid van Aangeslotene kan daaruit niet worden afgeleid.
  - Gelet op de voorgaande overwegingen is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene jegens Consument in het adviestraject omtrent de aanvraag voor een tweede geldlening toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgverplichting als redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener. Aangeslotene dient Consument derhalve financieel tegemoet te komen.
- 4.3 Consument heeft haar schade begroot op ongeveer € 10.000,-, zijnde het totaal van verschuldigde boeterente, taxatie- en notariskosten en derving loyaliteitsbonus na omzetting van de hypotheek naar een andere geldverstrekker. Gelet op de besproken omstandigheden en de eigen besluitvorming van Consument is de Commissie van oordeel dat de kosten voortvloeiende uit het oversluiten van de bestaande hypothecaire geldlening naar de andere geldverstrekker niet voor vergoeding in



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

aanmerking komen. Met betrekking tot de advisering omtrent het tweede krediet stelt de Commissie naar billijkheid een schadevergoeding vast van € 1.000,-. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

- 4.4 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.
- 4.5 Nu Consument deels in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van veertien dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 1.000,-, vermeerderd met vergoeding van de eigen bijdrage van Consument aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.

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.