

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-296  
d.d. 1 augustus 2014  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. J.W.H.  
Offerhaus, leden en mr. F. Faes, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument heeft via een tussenpersoon een hypotheekofferte met NHG bij de geldverstrekker aangevraagd, welke offerte door Consument is aanvaard. Enkele dagen voor het aflopen van het in de koopovereenkomst opgenomen financieringsvoorbehoud, bericht de geldverstrekker aan Consument dat zij de eerder uitgebrachte offerte niet gestand kan doen omdat niet aan voorwaarden voor NGH kan worden voldaan. De geldverstrekker brengt een nieuwe hypotheekofferte (met hogere maandlasten) uit welke door Consument wordt ondertekend, waarna de geldlening wordt verstrekt. Consument vordert gestanddoening van de eerste hypotheekofferte, althans vergoeding van de door hem geleden schade. De Commissie is van oordeel dat de geldverstrekker onder de gegeven omstandigheden bij het ontvangen van de aanvraag had moeten zien dat de aangevraagde geldlening niet kon worden verstrekt. Het is echter niet gebleken dat Consument schade heeft geleden. De Commissie acht de klacht van Consument gedeeltelijk gegrond.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap Nationale-Nederlanden Levensverzekering Maatschappij N.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotene.

**I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 29 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- het e-mailbericht met bijlage van Consument van 10 juni 2014;
- de reactie van Aangeslotene van 4 juli 2014.

**2. Overwegingen**

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkoms van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 mei 2014 en zijn aldaar verschenen.

### 3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Op 12 juli 2012 hebben Consument en zijn echtgenote een koopovereenkomst gesloten voor een woning te Eindhoven. De uiterste termijn voor het invoeren van het in artikel 16 van de koopovereenkomst opgenomen financieringsvoorbehoud was 22 augustus 2012.
- 3.2. In verband met de aankoop van de woning heeft een door Consument en zijn echtgenote ingeschakelde tussenpersoon op 10 juli 2012 bij Aangeslotene een offerte voor een hypothecaire geldlening met NHG aangevraagd. Op het door de tussenpersoon ingevulde aanvraagformulier staat onder andere de geboortedatum van Consument en zijn echtgenote vermeld.
- 3.3. Op verzoek van Consument diende de offerte in verband met zijn vakantie zo laat mogelijk te worden uitgebracht. Aangeslotene heeft hierop op 26 juli 2012 een offerte voor een hypothecaire geldlening (hierna: Offerte 1) uitgebracht. Op 30 juli 2012 hebben Consument en zijn echtgenote Offerte 1 ondertekend. De geoffreerde geldlening van € 278.250,-, met een looptijd van 30 jaar bestaat uit twee leningdelen, te weten (i) een bankspaarhypothecaire van € 147.000,- en (ii) een aflossingsvrije hypothecaire van € 131.250,-. In Offerte 1 staat voor zover relevant het volgende vermeld:  
Bladzijde 5 van de *Bijlage Specificaties leningdelen*:  
*NIEUWE VERZEKERING(EN)*:  
*U sluit een overlijdensrisicoverzekering. Het verzekerde kapitaal bij overlijden dient tenminste gelijk te zijn aan het bedrag waarmee de totale lening de 80% van de waarde van de woning (zoals bedoeld in de Algemene Voorwaarden voor Borgtocht voor de Nationale Hypotheek Garantie) overschrijdt.*  
*[...] De einddatum van de verzekering is minimaal gelijk aan de einddatum van de lening.*
- 3.4. Bij brief van 17 augustus 2012 heeft Aangeslotene, in het kader van de beoordeling van de hypotheekaanvraag, de tussenpersoon van de Consument verzocht de ontbrekende stukken, waaronder een polis voor een overlijdensrisicoverzekering, toe te sturen.
- 3.5. Op 21 augustus 2012 heeft Aangeslotene van de tussenpersoon vernomen dat Consument geen overlijdensrisicoverzekering kon krijgen voor de gehele looptijd van de geldlening, maar slechts voor 12 jaar. Gevolg hiervan was dat niet werd voldaan aan de voorwaarden voor het verkrijgen van NHG. Aangeslotene heeft daarom aan Consument kenbaar gemaakt dat zij Offerte 1 niet gestand kon doen.
- 3.6. De uiterste termijn voor het invoeren van het in de koopovereenkomst van de woning opgenomen financieringsvoorbehoud was 22 augustus 2012. In verband met de problemen omtrent de verkrijging van een hypothecaire geldlening is het financieringsvoorbehoud verlengd tot 24 augustus 2012.
- 3.7. Op 22 augustus 2012 heeft Aangeslotene een nieuwe hypotheekofferte met NHG (hierna: Offerte 2) uitgebracht, welke Consument en zijn echtgenote op 23 augustus 2012 voor akkoord hebben ondertekend. De geoffreerde geldlening van € 278.250,-,

met een looptijd van 30 jaar bestaat uit drie leningdelen, te weten (i) een bankspaarhypotheek van € 110.000,-; (ii) een aflossingsvrije hypotheek van € 131.250,- en een annuïteiten hypotheek van € 37.000. Om te kunnen voldoen aan de voorwaarden voor NHG heeft Consument gedurende de eerste 12 jaar van de geldlening hogere maandlasten dan op grond van Offerte 1.

- 3.8. Op 29 augustus 2012 heeft de levering van de woning plaatsgevonden en is de hypotheekakte gepasseerd.

#### **4. De vordering en grondslagen**

- 4.1. Consument vordert, naar de Commissie begrijpt, dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot gestanddoening van Offerte 1, althans vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van het niet gestand doen van Offerte 1. Consument heeft zijn schade begroot op € 24.528,-.
- 4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van redelijk handelend en redelijk bekwaam geldstrekker mag worden verwacht. Consument voert in het kader hiervan het volgende aan:
- Aangeslotene had eerder kenbaar dienen te maken dat het niet mogelijk was om Offerte 1 gestand te doen. Door de late mededeling van Aangeslotene had Consument geen andere keuze dan Offerte 2 te accepteren; Consument werd bij het niet-accepteren van laatstgenoemde offerte namelijk geconfronteerd met de annuleringskosten ter grootte van 1% van het leningbedrag en een boete van 10% van de koopprijs vanwege het niet nakomen van de koopovereenkomst;
  - Doordat Consument Offerte 2 heeft moeten accepteren heeft hij gedurende 12 jaar hoger maandlasten dan op basis van Offerte 1.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

#### **5. Beoordeling**

- 5.1. De Commissie dient te beoordelen of Aangeslotene heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam geldverstrekker mag worden verwacht.
- 5.2. De Commissie stelt vast dat Consument in het kader van de af te sluiten hypothecaire geldlening in het kader van de aankoop van de woning is geadviseerd door een tussenpersoon. Deze tussenpersoon heeft bij Aangeslotene een aanvraag voor een hypothecaire geldlening met NHG ingediend. In het aan Aangeslotene gezonden aanvraagformulier staat onder andere de geboortedatum van Consument vermeld. In Offerte 1 staat vermeld dat Consument een overlijdensrisicoverzekering dient af te sluiten en dat het verzekerde kapitaal bij overlijden tenminste gelijk dient te zijn aan het bedrag waarmee de totale lening de 80% van de waarde van de woning overschrijdt. Om de geldlening onder NHG af te sluiten is voorts vereist dat de levensverzekering dezelfde einddatum heeft als de einddatum van de geldlening.
- 5.3. De Commissie overweegt als volgt. Het feit dat Aangeslotene Consument niet heeft geadviseerd ten aanzien van de hypothecaire geldlening brengt weliswaar mee dat op

Aangeslotene geen “ken-uw-cliënt”-verplichting rust zoals bedoeld in artikel 4:23 Wet op het financieel toezicht (vergelijk r.o. 4.4.2 van Commissie van Beroep Kifid 2010-II) maar dit neemt niet weg – vergelijk r.o. 4.4.2 van Commissie van Beroep Kifid 2010-II – dat naar het oordeel van de Commissie op Aangeslotene in dezen een zekere, zij het beperkte, onderzoeksplicht rust. In het onderhavige geval brengt deze verplichting mee dat van Aangeslotene had mogen worden verwacht dat zij bij ontvangst van het aanvraagformulier zorgvuldig de gegevens van Consument had gecontroleerd. Als Aangeslotene deze controle direct bij de ontvangst van de formulier had gedaan, had zij op basis van de leeftijd van Consument kunnen en moeten vaststellen dat de gewenste geldlening niet door Aangeslotene kon worden verstrekt, omdat niet voldaan kon worden aan de in de geldlening opgenomen voorwaarden. Nu Aangeslotene dit onvoldoende heeft gedaan, heeft zij niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam geldverstrekker had mogen worden verwacht. De Commissie acht de klacht van Consument op dit punt dan ook gegrond.

- 5.4. Gelet op het voorgaande dient de Commissie te beoordelen of de door Consument gevorderde schade voor vergoeding in aanmerking komt.
- 5.5. De Commissie stelt in het kader hiervan voorop dat het op grond van de leeftijd van Consument niet mogelijk was om een levensverzekering te verkrijgen met dezelfde einddatum als de einddatum van de geldlening. Om die reden kon een geldlening op basis van de voorwaarden zoals vermeld in Offerte 1 noch door Aangeslotene noch door een andere geldverstrekker aan Consument worden verstrekt. Gegeven deze onmogelijkheid zouden de maandelijkse hypotheeklasten van Consument ook bij een andere geldverstrekker op een vergelijkbare hoogte als Offerte 2 zijn uitgekomen. Op grond van het voorgaande is de Commissie daarom van oordeel dat Consument geen schade heeft geleden en de gevorderde schade daarom niet voor toewijzing in aanmerking komt.
- 5.6. Nu Consument gedeeltelijk 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.
- 5.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **6. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de klacht van Consument gedeeltelijk gegrond is. Aangeslotene dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 50,- te vergoeden.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](http://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).