

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-385
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.A. Koopman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : DGN Finance B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak : 25 augustus 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft via de website van Aangeslotene een aanvraag gedaan voor een hypothecaire lening. Later bleek dat Consument een partner heeft, terwijl de aanvraag voor de lening alleen op zijn naam is gedaan. De gegevens konden niet meer op tijd worden gewijzigd zodat de offerte is verlopen (1 juli 2015). Consument verwijt Aangeslotene onzorgvuldig te hebben gehandeld. Aangeslotene stelt dat zij heeft gehandeld op basis van exection-only. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene haar zorgplicht voldoende is nagekomen. Ten eerste omdat zij dit heeft ondervangen door het online stappenplan dat een klant moet doorlopen om een hypothecaire lening aan te vragen. Ten tweede heeft Aangeslotene later per e-mail aan Consument gevraagd of het klopt dat hij een partner heeft. Consument heeft hier na de passeerdatum op gereageerd, zodat een en ander niet meer kon worden aangepast. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- aanvullende e-mail van Consument d.d. 23 augustus 2016;
- De verklaring van Consument met diens keuze voor bindend/niet-bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 augustus 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 1 juni 2015 heeft Consument via de website van Aangeslotene een aanvraagformulier ingediend voor een hypothecaire lening. Aanvullend bij het aanvraagformulier heeft Consument tevens een koopovereenkomst aangeleverd waaruit blijkt dat hij een partner heeft.

- 2.2 De deadline voor het aanvragen van NHG verstreek op 30 juni 2015. Aangezien het door de deadline druk was bij zowel Aangeslotene als bij geldverstrekkers, heeft Aangeslotene op 26 juni 2015 de offerte ontvangen en deze doorgeleid naar Consument. De offerte verliep per 1 juli 2015.
- 2.3 Op 29 juni 2015 heeft Consument aanpassingen gedaan in de offerte en deze teruggestuurd. Consument heeft de burgerlijke staat veranderd van 'alleenstaand' naar 'getrouwd'.
- 2.4 Op 29 juni 2015 om 13:26 uur heeft Aangeslotene een e-mail gestuurd naar Consument met hierin onder andere het volgende: *“Wij hebben je aanvraag beoordeeld. We zien op de financieringsaanvraag dat je getrouwd bent. Graag zouden we willen weten of je getrouwd bent in gemeenschap van goederen of onder huwelijkse voorwaarden? Aan de hand van het soort huwelijk zullen we aanvullende stukken moeten opvragen. (...)”*
- 2.5 In de periode van 29 juni tot 3 juli 2015 hebben Consument en Aangeslotene over en weer gemaild en gebeld over onder andere de overlijdensrisicoverzekering en documenten die nog geüpload diende te worden in het dossier van Consument.
- 2.6 Op dezelfde dag om 13:54 uur heeft Consument als volgt gereageerd: *“Bedankt voor de snelle beoordeling en antwoord, ik ga gelijk aan de slag. Ik heb maar een paar vragen nog. Zie opmerkingen/vragen hieronder. (...)”*
- 2.7 Op 3 juli 2015 is telefonisch contact geweest tussen Consument en Aangeslotene. Tijdens dit telefoongesprek is bevestigd dat de gegevens van de partner van Consument wel staan vermeld in de koopovereenkomst maar niet waren geregistreerd in de backoffice van Aangeslotene. Tijdens het telefoongesprek heeft Aangeslotene aangegeven dat aanvullende documenten van de partner van Consument geüpload dienden te worden in het dossier.
- 2.8 Consument heeft op 3 juli 2015 de aanvullende stukken van zijn partner geüpload op de website van Aangeslotene.
- 2.9 Aangezien de passeerdatum van 1 juli 2015 al verstreken was, heeft Aangeslotene op 23 juli 2015 een tweede offerte verstuurd aan Consument. In deze offerte stonden de gegevens van de partner van Consument wel vermeld.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert het verschil in rente indien hij een hypothecaire lening zou hebben afgesloten met NHG. Het verschil is 3,2% en 3,65% dat neerkomt op een bedrag van € 18.583,-.

3.2 *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- Consument heeft op het online aanvraagformulier ingevuld dat hij een partner heeft. Hij kon tijdens het invullen van het aanvraagformulier de reeds ingevulde gegevens niet meer wijzigen. Aangeslotene heeft later in het proces zijn gegevens veranderd van 'getrouwd' naar 'alleenstaand'. Hierdoor is een offerte aangevraagd op basis van de verkeerde gegevens. Consument heeft op tijd (op 1 juni 2015) bij Aangeslotene aangegeven dat hij getrouwd is. De uiteindelijke vertraging is te wijten aan Aangeslotene die de offerte te laat heeft gewijzigd.
- Consument heeft met het aanvraagformulier aanvullend de koopakte overgelegd waarin is aangegeven dat hij een partner heeft. Aangeslotene heeft deze documenten moeten verifiëren en goedkeuren. Het was derhalve voor Aangeslotene bekend dat hij een partner heeft.
- Dat Aangeslotene de documenten dient na te kijken, staat ook vermeld op de website van Aangeslotene. In de vacature omschrijving van Aangeslotene is te lezen dat medewerkers 'de dossiers dienen te controleren op benodigde (en juiste) documenten'.
- Consument is leek en heeft dus niet eerder een hypotheecaire lening aangevraagd. Hij was zich er dan ook niet van bewust dat hij nadere gegevens van zijn partner in diende te vullen. Dit blijkt ook niet duidelijk uit de e-mail van Aangeslotene d.d. 29 juni 2015. Hij heeft een half uur nadat hij de e-mail had ontvangen, gereageerd.
- Consument vindt dat de medewerkers van Aangeslotene tegenstrijdige informatie hebben verstrekt en al met al er te lang over hebben gedaan om de offerte op te vragen. Hij was al die tijd in de veronderstelling dat zijn gegevens juist waren, omdat hij niets te horen kreeg van Aangeslotene.

3.3 *Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd*

- Consument heeft de aanvraag gedaan op basis van 'execution-only'. Dit houdt in dat wat de klant op het aanvraagformulier invult, één op één wordt doorgezet naar geldverstrekkers. De leidraad is dan ook hetgeen de klant aangeeft op het aanvraagformulier, niet eventuele aangeleverde documenten. Dit is ook de reden dat Aangeslotene lage advieskosten doorberekent aan haar klanten.
- Eventuele aanpassingen kon Consument tijdens de aanvraag doen. Ten tijde van het invullen moest het voor Consument duidelijk zijn dat hij geen nadere gegevens van zijn partner heeft hoeven invullen.
- Aangeslotene heeft een aanvraagformulier ontvangen waarop is aangegeven dat Consument geen partner heeft. Alles gebeurt digitaal (dus zonder tussenkomst van mensenhanden), er wordt niets achteraf aangepast door Aangeslotene.
- Aangeslotene heeft de aanvullende documenten goedgekeurd, waaronder de koopakte. Dat er twee namen op de koopakte staan, betekent niet per definitie dat de hypotheekaanvraag ook op twee namen dient te komen te staan.
- Op 29 juni 2015 heeft Aangeslotene per e-mail aan Consument gevraagd of het klopt dat Consument een partner heeft. Op 3 juli 2015 heeft Aangeslotene reactie ontvangen van Consument. Dit was na de passeerdatum (1 juli 2015).

4. Beoordeling

- 4.1 Consument stelt dat uit de zorgplicht van Aangeslotene een verantwoordelijkheid voortvloeit die ziet op het controleren van de aangeleverde documenten van haar klanten. Uit de door Consument aangeleverde koopovereenkomst is gebleken dat hij een partner heeft, zodat Aangeslotene had kunnen en moeten inzien dat de hypothecaire lening op beider naam aangevraagd diende te worden. Aangeslotene stelt dat zij heeft gehandeld op basis van execution-only en dat het aanvraagformulier zoals Consument deze heeft ingevuld leidend is. Bovendien stelt zij dat ookal staat een koopovereenkomst op beider naam, hieruit niet hoeft te volgen dat de hypothecaire lening ook op beider naam dient te worden aangevraagd.
- 4.2 De Commissie oordeelt dat ook in geval van execution-only een zorgplicht geldt. Wat de inhoud van deze zorgplicht is en tot hoever deze strekt, hangt af van de omstandigheden van het geval.
- 4.3 In onderhavige zaak wordt niet betwist dat Consument zijn gegevens diende aan te leveren via online een aanvraagformulier op de website van Aangeslotene.

Het is aannemelijk dat Consument tijdens het invullen van dit formulier per ongeluk niet heeft aangevinkt dat hij een partner heeft. Dat dit per abuis verkeerd is gegaan, volgt uit het aanvraagformulier zoals deze is binnengekomen bij Aangeslotene waarop niet staat aangegeven dat hij een partner heeft. Aangezien het proces bij Aangeslotene in zijn geheel digitaal verloopt, volgt de Commissie de stelling van Consument niet dat Aangeslotene achteraf zijn aanvraagformulier heeft gewijzigd. Bovendien wordt de zorgplicht van Aangeslotene ondervangen door het online stappenplan dat een klant doorloopt om de aanvraag voor een hypothecaire lening in te vullen.

- 4.4 Aangeslotene heeft per e-mail op 29 juni 2015 Consument verzocht te reageren op de vraag of hij een partner heeft en zo ja of dit in gemeenschap van goederen is. Consument heeft op 3 juli 2015 gereageerd. Dit betekent dat de passeerdatum reeds was verstreken. Ondanks het feit dat Consument direct op de e-mail van 29 juni 2015 heeft gereageerd, blijkt hieruit niet – en tevens niet uit de latere verzonden e-mails - dat Consument heeft gereageerd op de vraag van Aangeslotene of hij een partner heeft. Dit werd pas duidelijk op 3 juli 2015 toen de gegevens van zijn partner daadwerkelijk waren geüpload in het dossier. Indien Consument eerder zou hebben gereageerd, dan had Aangeslotene wellicht op tijd de juiste gewijzigde offerte kunnen opsturen naar de geldverstrekker.
- 4.5 De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene haar zorgplicht voldoende is nagekomen. Ten eerste omdat zij dit heeft ondervangen door het online stappenplan dat een klant moet doorlopen om een hypothecaire lening aan te vragen. Aangeslotene handelt nu eenmaal op basis van execution-only waarbij geen advies wordt verstrekt. Zij is ten tweede door het sturen van de e-mail op 29 juni 2015 haar zorgplicht voldoende nagekomen, mede gelet op het feit dat zij de offerte op 26 juni 2015 heeft ontvangen van de geldverstrekker en deze direct heeft doorgestuurd naar Consument.

Aangeslotene heeft de gewijzigde versie op 29 juni 2015 van Consument ontvangen en direct bij hem navraag gedaan.

- 4.6 Gelet op het bovenstaande komt de Commissie tot oordeel dat Consument een grote mate van eigen schuld valt toe te wijten en dat Aangeslotene haar zorgplicht voldoende is nagekomen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.