

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-409
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 april 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te
's-Gravenhage, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 6 september 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een offerte aangevraagd voor een nieuwe hypothecaire geldlening. De tussenpersoon van Consument heeft een foutieve verkoopwaarde van de huidige te verkopen woning opgegeven, waardoor de Bank -toen zij kennis nam van de daadwerkelijke verkoopwaarde- geen mogelijkheden zag om de lening aan Consument te verstrekken. Consument heeft nadien een goedkopere woning gevonden, waardoor financiering wel mogelijk was. De nieuwe offerte bevat rentetarieven gebaseerd op de oude offerte. Het alternatief van de Bank is dat Consument de annuleringskosten moet betalen, zodat een nieuwe offerte (met lagere rentetarieven) kan worden opgemaakt. De Commissie oordeelt dat de fout van de tussenpersoon van Consument niet aan de Bank kan worden toegerekend. De annuleringskosten zijn in de offerte opgenomen en dienen te worden betaald door Consument.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: 'het Reglement') en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 1 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 6 februari 2015 heeft de Bank een hypotheekofferte uitgebracht aan Consument.

In de offerte is opgenomen dat de hypothecaire geldlening zal bestaan uit twee leningdelen, te weten:

- aflossingsvrije hypotheek met een rentevastperiode van 20 jaar tegen een rentetarief van 3,90%. Dit rentetarief is inclusief een korting van 0,2% genaamd 'Optie Annuleringskosten en geen dalrente';

- annuïteiten hypotheek met een rentevastperiode van 20 jaar tegen een rentetarief van 3,70%. Dit rentetarief is inclusief een korting van 0,2% vanwege de annuïteiten hypotheek en 0,2% genaamd 'Optie Annuleringskosten en geen dalrente'.

De rentetarieven zijn gebaseerd op de tariefklasse 'tot en met 90% marktwaarde'. In de offerte is verder opgenomen dat Consument eerst aan de voorwaarden van de Bank dient te voldoen, alvorens de hypothecaire geldlening kan worden verstrekt. Bovendien dient Consument de aanvullende documenten, waaronder een verklaring van de verkopend makelaar van de huidige woning met de verwachte verkoopopbrengst, aan de Bank te verstrekken, zodat de Bank deze kan beoordelen.

- 2.2 Consument heeft de offerte van 6 februari 2015 ondertekend en aan de Bank retour gezonden. De financieel adviseur (tussenpersoon) van Consument heeft een verwachte verkoopopbrengst van de huidige woning van € 225.000,00 aan de Bank doorgegeven. Uit het taxatierapport is echter gebleken dat de onderhandse verkoopwaarde van de woning € 185.000,00 was. De Bank heeft naar aanleiding hiervan aan Consument medegedeeld dat zij de hypothecaire geldlening alleen aan Consument kon verstrekken indien de lening zonder bouwdepot zou worden verstrekt of als Consument een bedrag aan eigen geld zou inbrengen. Dit was voor Consument financieel niet haalbaar.
- 2.3 In mei 2015 heeft de makelaar Consument bericht dat het mogelijk was om een ander kavel tegen een gunstigere prijs te verkrijgen. De tussenpersoon heeft nogmaals een hypotheekaanvraag ingediend bij de Bank.
- 2.4 Op 4 juni 2015 heeft de Bank een nieuwe offerte uitgebracht aan Consument. In de offerte is opgenomen dat de hypothecaire geldlening zal bestaan uit twee leningdelen, te weten:
- aflossingsvrije hypotheek met een rentevastperiode van 10 jaar tegen een rentetarief van 3,35%. Dit rentetarief is inclusief een korting van 0,2% genaamd 'Optie Annuleringskosten en geen dalrente';
 - annuïteiten hypotheek met een rentevastperiode van 20 jaar tegen een rentetarief van 3,70%. Dit rentetarief is inclusief een korting van 0,2% vanwege de annuïteiten hypotheek en 0,2% genaamd 'Optie Annuleringskosten en geen dalrente'.
- De rentetarieven zijn gebaseerd op de tariefklasse 'tot en met 90% marktwaarde'.
- 2.5 In de offertes van 6 februari en 4 juni 2015 is, voor zover relevant, opgenomen:
- "De optie 'Annuleringskosten en geen dalrente' houdt in:**
- *Wij geven u een korting van 0,20% op het rentepercentage.*
 - *U betaalt de rente die in deze hypotheekofferte staat aangegeven, ook als het rentepercentage daalt tussen nu en het tekenen van de hypotheekakte.*
 - *Het is mogelijk dat u annuleringskosten moet betalen.*

Annuleringskosten

Met het ondertekenen van deze offerte kiest u voor de optie 'Annuleringskosten en geen dalrente'. Dit betekent dat u annuleringskosten moet betalen als u de hypotheekakte niet tekent op of vóór {geldigheidsdatum offerte}. De annuleringskosten bedragen {€ 3.456,20}. Deze kunnen wij u ook in rekening brengen als wij uw aanvraag moeten afwijzen, omdat blijkt dat de gegevens in de officiële documenten niet overeenkomen met de gegevens waarop deze offerte is gebaseerd. Bijvoorbeeld als het vereiste inkomen niet kan worden aangetoond.

7. Ondertekening

De juiste gegevens zijn belangrijk

Met de gegevens die {de Bank} ontvangt via uw aanvraagformulier, uw eventuele gezondheidsverklaring en andere verklaringen, bepalen wij of u de maandlasten bij deze hypotheek kunt betalen en welk risico {de Bank} daarbij loopt. Bij de beoordeling is onder meer van groot belang of uw huidige woning wordt gehuurd of is verkocht.

U bent zelf verantwoordelijk voor de juiste gegevens op het aanvraagformulier, ook als een ander dit formulier namens u heeft ingevuld. Als later blijkt dat u {de Bank} onvoldoende of onjuiste gegevens heeft verstrekt, heeft {de Bank} het recht om de offerte in te trekken of om de lening onmiddellijk op te eisen.

(...) Wij hebben de juiste gegevens van u nodig om er zeker van te zijn dat het verantwoord is om deze hypotheek aan u te verstrekken.”

- 2.6 Consument heeft de offerte van 4 juni 2015 ondertekend, waarbij hij te kennen heeft gegeven dat hij het niet eens is met de door de Bank berekende rentetarieven.
- 2.7 De Bank heeft coulance halve voorgesteld om de rente met terugwerkende kracht aan te passen naar 3,05% voor het aflossingsvrije deel voor een rentevastperiode van tien jaar en 3,30% voor het annuïtaire leningdeel voor een rentevastperiode van 20 jaar. Voorwaarde hiervoor is dat Consument de annuleringskosten voor de offerte betaalt. Consument heeft dit aanbod geweigerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank alsnog een offerte uitbrengt waarin de rentetarieven zijn gebaseerd op de rentestand van 4 juni 2015 in plaats van 6 februari 2015, zonder dat de annuleringskosten van € 3.460,00 in rekening worden gebracht.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens hem. Consument meent dat de Bank het rentetarief had moeten baseren op de tarieven van mei 2015 in plaats van februari 2015. De Bank is bereid dit alsnog te doen, mits Consument de annuleringskosten voor de offerte betaalt. Consument is hiertoe niet bereid, hetgeen is gebaseerd op de volgende argumenten;

- de dienstverlening van de Bank is slecht en pas na maanden correspondentie werd meer duidelijk over de reden van afwijzing van de eerste offerte. De Bank heeft bovendien in beide offertes de naam van de partner van Consument verkeerd opgenomen en de klachtprocedure heeft van 1 september 2015 tot en met 5 februari 2016 geduurd;
- de tussenpersoon van Consument heeft op het formulier van de hypotheekaanvraag een foutieve verwachte verkoopwaarde vermeld. De Bank had dit echter moeten opmerken, omdat het duidelijk een typefout van de tussenpersoon was. Consument zou immers geen restschuldfinanciering aanvragen als de woning met een winst zou kunnen worden verkocht en de Bank heeft gecontroleerd of de woning daadwerkelijk te koop stond. Uit de internetpagina waarop de woning te koop was aangeboden, had de Bank de daadwerkelijke vraagprijs kunnen zien. De Bank rekent Consument ten onrechte een fout toe door een hoger rentetarief van toepassing te verklaren dan wel door annuleringskosten in rekening te brengen;
- Consument heeft de offerte van 6 februari 2015 ondertekend, omdat hij niet wist dat er een verkeerde verkoopwaarde was opgenomen in de offerte;
- de Bank toont met haar voorstel aan dat het mogelijk is om de rente aan te passen. Dat zij hiervoor eerst om annuleringskosten verzoekt, is merkwaardig.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft (althans via zijn tussenpersoon) op het aanvraagformulier zelf aangegeven dat de verwachte verkoopopbrengst € 225.000,00 zou bedragen. Conform het beleid van de Bank heeft zij rekening gehouden met een afslag van 10% van de opgegeven marktwaarde;
- de aanvullende voorwaarden die na ondertekening van de offerte van 6 februari 2015 zijn gesteld, zijn voorwaarden die van meet af aan zijn gesteld;
- Consument heeft de offerte van 6 februari 2015 ondertekend. In de offerte is opgenomen dat hij 1% annuleringskosten verschuldigd is als na het ondertekenen van de offerte wordt afgezien van het afsluiten van een hypothecaire geldlening. Nu Consument heeft besloten de offerte te annuleren, is hij de kosten hiervoor aan de Bank verschuldigd;
- Consument heeft bewust gekozen om geen annuleringskosten te betalen. De consequentie hiervan is dat de oude offerte in stand is gebleven en dus het rentetarief van toepassing is van 6 februari 2015;
- de Bank heeft binnen de wettelijke kaders gehandeld en heeft -overigens geheel onverplicht- een coulancevoorstel gedaan ten einde het geschil in der minne op te lossen.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter zitting heeft Consument gesteld dat de Bank nooit een offerte zou hebben verstrekt, indien de juiste verkoopprijs bekend was geweest. Als de Bank aan haar onderzoeksplicht had voldaan, dan had zij geweten dat de door de tussenpersoon opgegeven verkoopprijs niet correct was. Het was voor Consument bovendien niet mogelijk om zelf de verkoopprijs te controleren, omdat deze niet was opgenomen in de offerte. Na de afwijzing door de Bank heeft Consument bij zijn tussenpersoon de gegevens opgevraagd die waren vermeld op de hypotheekaanvraag. Pas toen is gebleken dat de tussenpersoon een fout heeft gemaakt ten aanzien van de verkoopprijs. De tussenpersoon heeft er vervolgens alles aan gedaan om zijn fout te herstellen.
- 4.2 Aan de Commissie ligt de vraag voor, voor wiens rekening en risico de fout met betrekking tot de verkoopprijs dient te komen. De Commissie oordeelt dat de verantwoordelijkheid bij Consument ligt en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.3 Allereerst merkt de Commissie op dat in de offerte van 6 februari 2015 is opgenomen dat aanvullende documenten benodigd zijn en dat de goedkeuring van de offerte en dus de verstrekking van een hypothecaire geldlening afhankelijk is van het voorbehoud van de Bank dat aan alle voorwaarden is voldaan. De Bank had derhalve het recht om geen hypothecaire geldlening aan Consument te verstrekken toen bleek dat de verkoopprijs van de huidige woning te laag was.
- 4.4 Consument heeft gesteld dat hij onder protest akkoord is gegaan met de door de Bank in de offerte van 4 juni 2015 aangeboden rentetarieven. Het had echter op de weg van Consument gelegen om deze offerte niet te ondertekenen, indien hij zich met (een deel van) de inhoud niet kon verenigen. Desalniettemin heeft Consument de offerte d.d. 4 juni 2015 ondertekend, waardoor conform artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW) een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen.
- 4.5 Consument heeft voorts gesteld dat sprake is van een overduidelijke typefout van zijn tussenpersoon, waarvoor hij onredelijk wordt gestraft. De Commissie oordeelt ten aanzien hiervan dat van een kennelijke schrijffout geen sprake is, omdat het een wezenlijk ander getal betreft dat is ingevuld. Bovendien was de tussenpersoon werkzaam voor Consument, wat er dan ook niet toe kan leiden dat eventuele fouten van deze tussenpersoon voor rekening en risico van de Bank dienen te komen. In de offertes is bovendien het belang van de juistheid van de opgegeven gegevens benadrukt en is opgenomen dat de verantwoordelijkheid voor de juistheid van de gegevens bij de Consument ligt, ook indien een derde de gegevens voor hem heeft ingevuld. De Commissie oordeelt dan ook dat de verantwoordelijkheid voor de juistheid van de gegevens in beginsel bij Consument ligt.

De conclusie is dat de Bank niet is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument, niet is gehouden om een nieuwe offerte uit te brengen en de annuleringskosten niet hoeft kwijt te schelden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

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.