

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-153 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op : 25 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : 1. Goedkopheypotheek.nl, gevestigd te Kuinre, verder te noemen de Adviseur,
Aard uitspraak : niet-bindend advies;
Tegen : 2. NIBC Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank,
Aard uitspraak : bindend advies;
Datum uitspraak : 2 maart 2017

Samenvatting

Consument klaagt over de niet (tijdig) verkregen financiering voor de aankoop van een woning door de bank. Hij heeft in juni 2015 contact gehad met zijn adviseur, waarna de bank op 17 juni 2015 een offerte heeft uitgebracht. Op 29 oktober 2015 heeft de bank de financieringsaanvraag afgewezen. Het is niet komen vast te staan dat de bank in de financieringsaanvraag enig verwijt te maken valt. De klacht is ongegrond.

I. Procesverloop in de klachtprocedures [dossier 1] en [dossier 2]

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop, met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur van 23 februari 2016 met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank van 23 maart 2016 (in klachtprocedure [dossier 3]);
- de repliek van Consument van 4 mei 2016;
- de dupliek van de Adviseur van 17 juni 2016 met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank van 9 november 2016 met bijlagen;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank van 22 december 2016 met bijlagen;
- de reactie van de Adviseur op het verweerschrift van de Bank en de laatste reactie van Consument van 24 januari 2017 met bijlagen.

Consument heeft zijn klacht in eerste instantie gericht tegen de Adviseur. Na ontvangst van het verweerschrift van de Adviseur, is in overleg met Consument besloten zijn klacht ook tegen de Bank te richten. De klachtprocedure van Consument tegen de Bank met dossiernummer [dossier 3] is opgestart en de Bank is in de gelegenheid gesteld te reageren op de klacht van Consument. Begin mei 2016 is het verweerschrift van de Bank (van 23 maart 2016 in klachtprocedure [dossier 3]) met de gemachtigde van Consument besproken en is in overleg met de gemachtigde van Consument besloten de klachtprocedure tegen de Bank met dossiernummer [dossier 3] te sluiten.

In de klachtprocedure tegen de Adviseur ([dossier 1]) zijn Consument en de Adviseur opgeroepen voor een hoorzitting op 27 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

Tijdens deze zitting heeft de Commissie in samenspraak met Consument en de Adviseur besloten de Bank wederom bij de klacht van Consument te betrekken. De klachtprocedure van Consument tegen de Bank met dossiernummer [dossier 2] is geopend. De Bank is in de gelegenheid gesteld te reageren op de klacht van Consument en de reactie daarop van de Adviseur. Dit heeft de Bank gedaan met het verweerschrift van 9 november 2016. Zowel Consument als de Adviseur hebben vervolgens op de reactie van de Bank kunnen reageren. Na ontvangst van deze reacties, is de klacht van Consument tegen de Adviseur ([dossier 1]) en de Bank ([dossier 2]) wederom ter beoordeling aan de Commissie voorgelegd. Gelet op de samenhang van de beide klachtprocedures, zullen de klachten van Consument tegen de Adviseur ([dossier 1]) en de Bank ([dossier 2]) in één uitspraak worden behandeld.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak in de klachtprocedure met dossiernummer [dossier 1] is daardoor niet-bindend. Voorts stelt de Commissie vast dat partijen in de klachtprocedure met dossiernummer [dossier 2] hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak in deze klachtprocedure is daardoor bindend.

2. Feiten in de klachtprocedures [dossier 1] en [dossier 2]

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft de Adviseur in juni 2015 benaderd voor advies over en bemiddeling bij een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een woning.
- 2.2 Op 15 juni 2015 hebben Consument en de Adviseur met elkaar gesproken over de aan Consument te verstrekken geldlening. Consument heeft de door de Adviseur opgestelde Overeenkomst opdracht hypotheek voor akkoord ondertekend. Consument en de Adviseur zijn een adviesvergoeding van € 2.500,- overeengekomen.
- 2.3 De Adviseur heeft op 16 juni 2016 een adviesrapport aan Consument uitgebracht en een offerte voor een hypothecaire geldlening voor een hypotheeksom van € 257.000,- bij de Bank opgevraagd. Op het aanvraagformulier van de Adviseur aan de Bank is voor zover relevant vermeld:
“Zelfbouw: N Nee”
- 2.4 Op 17 juni 2015 heeft de Adviseur een offerte (hierna: de offerte) van de Bank ontvangen en deze offerte aan Consument doorgestuurd. De offerte vermeldt onder meer:
“17. Benodigde documenten
De volgende documenten hebben wij van u nodig:
 - een door de geldnemer(s) persoonlijk ondertekend exemplaar van de offerte;
 - volledig ingevulde en ondertekende formulier(en) 'SEPA machtiging automatische afschrijving'
 - het door de aanvrager(s) ingevulde en ondertekende originele aanvraagformulier
 - een kopie van een geldig paspoort of een geldige Europese identiteitskaart van [Consument]
 - een recente, originele werkgeversverklaring van [Consument]
 - een recente salarisstrook van [Consument]
 - een recent bankafschrift met NAW gegevens, het incassnummer en de bijschrijving van het salaris conform salarisstrook van [Consument] voor transportmanager
 - een kopie van de ondertekende koop-/aannemingsovereenkomst van Bouwplan (...)
 - financieringsopzet

- kopie van een recent bankafschrift op naam van de aanvrager(s), voor elk IBAN waarvoor u een SEPA machtiging afgeeft
- het definitieve akkoord van de geldgever m.b.t. de toepassing van de regeling Nationale Hypotheek Garantie
- inpandgeving verklaring van ORV (...)
- acceptatieverklaring voor ORV (...)
- de door de aanvrager(s) ondertekende bijlage kostenoverzicht
- bewijs van eigen middelen
- IB-aangifte of jaaropgaaf geldverstrekker waaruit de hoogte van de eigenwoningschuld op 31 december 2012 blijkt\

De gevraagde documenten zullen in samenhang met de overige eventueel gewenste informatie worden beoordeeld. Zodra aan de gestelde voorbehouden en voorwaarden is voldaan, ontvangt u een schriftelijke bevestiging.

Als in de door u gesloten (voorlopige) koopovereenkomst een ontbindende voorwaarde voor de financiering is opgenomen, dient u ervoor te zorgen dat de door ons benodigde documenten ruim voor de einddatum van deze ontbindende voorwaarde in ons bezit zijn.

18. Acceptatie en geldigheidsduur

Bij acceptatie van deze offerte dient een door de geldnemer(s) persoonlijk ondertekend exemplaar uiterlijk op 8 juli 2015 in ons bezit te zijn.

De offerte is na acceptatie geldig tot 15 oktober 2015.”

- 2.5 Consument heeft de offerte van de Bank op 22 juni 2015 voor akkoord ondertekend en aan de Adviseur toegezonden. De Adviseur heeft de ondertekende offerte op 24 juni 2015 doorgestuurd aan de Bank.
- 2.6 De Adviseur heeft bij emailberichten van 8, 16, 20 en 27 juli 2015 stukken bij Consument opgevraagd.
- 2.7 Op 24 juli 2015 heeft de Adviseur een emailbericht aan de Bank verzonden met onder meer de volgende inhoud”

Geachte heer / mevrouw,

Hierbij doe ik u voor de aanvraag van [Consument] (...) de volgende stukken toekomen:

- Getekende hypotheekaanvraag
- Originele werkgeversverklaring
- Kopie salarisstrook
- Bewijs bijschrijving netto salaris
- Kopie IB aangifte jaar 2012
- Kopie Identiteitsbewijs aanvrager I
- Kopie bewijs eigen middelen ten behoeve van financiering
- Notarisopgave
- Bankafschrift automatische Incasso

Contactgegevens notaris:

(...)

De volgende stukken ontvangt u nog van ons:

- koop-aanneemovereenkomst

Alvast bedankt en ik hoop op een spoedige afwikkeling.”

- 2.8 De Adviseur heeft op 29 juli 2015 een emailbericht aan de Bank verzonden. Dit emailbericht luidt voor zover relevant:

“Geachte heer / mevrouw,

Hierbij doe ik u voor de aanvraag van [Consument] (...) de volgende stukken toekomen:

- Kopie getekende koop / aanneemovereenkomst
Dossier is compleet.
Alvast bedankten en ik hoop op een spoedige afwikkeling.”

De Adviseur heeft Consument op 29 juli 2015 een emailbericht gestuurd, waarin is vermeld dat het dossier compleet bij de Bank ligt.

2.9 De Bank heeft de Adviseur op 13 augustus 2015 bij brief gerappelleerd stukken aan te leveren. De brief vermeldt onder meer:

“Geachte heer, mevrouw,
Binnenkort dient de hypotheekakte t.n.v. uw cliënt(en) [Consument] gepasseerd te worden.
De afwerking van de aanvraag stagneert echter, omdat wij een aantal bescheiden nog niet in ons bezit hebben. Graag vragen wij hiervoor uw aandacht.
De volgende bescheiden dienen wij nog te ontvangen:
- Door de lagere koop-aanneemsom is de financiering niet meer haalbaar. Graag een stuk waaruit de nieuwe hypotheekopzet blijkt
- Financieringsopzet die overeenkomt met de koop-aanneemsom
- Verklaring omtrent afwijkende cumulatieven op salarisstrook
Na ontvangst zullen wij de aanvraag zo spoedig mogelijk verwerken.”

2.10 Op 13 augustus 2015 heeft de Adviseur een emailbericht aan de Bank verzonden, waarin voor zover relevant is opgenomen:

“Geachte heer / mevrouw,
Hierbij doe ik u voor de aanvraag van [Consument] (...) de volgende stukken toekomen:
• Financieringsopzet
Alvast bedankt en ik hoop op een spoedige afwikkeling.”

2.11 Consument heeft de in de overeenkomst opgenomen advieskosten van € 2.500,- op 24 september 2015 aan de Adviseur voldaan.

2.12 Op 15 oktober 2015 verzoekt de Adviseur aan Consument aanvullende stukken aan te leveren over het CPO project.

2.13 De Adviseur heeft op 27 oktober 2015 stukken aan de Bank aangeleverd.

2.14 Op 29 oktober 2015 heeft de Bank aan de Adviseur een brief gestuurd met onder meer de volgende inhoud:

“Geachte heer, mevrouw,
Binnenkort dient de hypotheekakte t.n.v. uw cliënt(en) [Consument] gepasseerd te worden.
De afwerking van de aanvraag stagneert echter, omdat wij een aantal bescheiden nog niet in ons bezit hebben. Graag vragen wij hiervoor uw aandacht.
De volgende bescheiden dienen wij nog te ontvangen:
Zoals zojuist met [Naam] besproken: de offerte is verlopen en kan niet verlengd worden. Verder is er sprake van CPO (Collectief Particulier Opdrachtgeverschap) en dat is een vorm van nieuwbouw die [de Bank] niet accepteert.
Na ontvangst zullen wij de aanvraag zo spoedig mogelijk verwerken. Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.”

2.15 Op 4 november heeft Consument aan de Adviseur bericht geen vertrouwen in hem te hebben en heeft hij de samenwerking tussen hen beëindigd.

2.16 Consument heeft via een andere adviseur alsnog een hypothecaire geldlening tegen een rentetarief van 2,7% verkregen.

3. Vordering, klacht en verwerpen in de klachtprocedures [dossier 1] en [dossier 2]

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Adviseur dan wel de Bank wordt veroordeeld tot betaling van de door hem geleden schade. Deze schade is door Consument begroot op € 44.775,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft in juni 2015 contact opgenomen met de Adviseur voor de financiering van een nog te bouwen woning. De Adviseur heeft Consument een financiering bij de Bank geadviseerd. De Bank heeft voor deze financiering een offerte uitgebracht, maar de financiering is uiteindelijk niet verleend. Achteraf is het Consument gebleken dat de Bank een in Collectief Particulier Opdrachtgeverschap gebouwde woning niet financiert. De Adviseur had dit echter al bij de aanvraag kunnen en moeten weten. De Adviseur had op de hypotheekaanvraag moeten aangeven dat het ging om zelfbouw en daarover contact moeten opnemen met de Bank. Consument heeft zelf iedere keer contact gezocht met de Adviseur om te worden geïnformeerd over de stand van zaken en de nog aan te leveren stukken. Tussen 29 juli en 15 oktober 2015 heeft de Adviseur Consument niet geïnformeerd. Het verzoek tot het aanleveren van nadere informatie van de Adviseur kwam op 15 oktober 2015, nadat de offerte was verlopen. De Adviseur heeft niet gehandeld op een wijze die van een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht. Zij heeft niet voldaan aan de op haar rustende zorgplicht. De hypothecaire geldlening is uiteindelijk via een andere tussenpersoon en door een andere geldverstrekker verleend. Door een wijziging van de hypotheekregels per 1 juli 2015 was het niet meer mogelijk een hypothecaire geldlening onder Nationale Hypotheekgarantie te verkrijgen. Het rentetarief van de verstrekte geldlening was aanzienlijk hoger dan de eerder door de Bank geoffreerde geldlening en Consument heeft extra (advies)kosten moeten maken.

Verweer van de Adviseur (in klachtprocedure [dossier 1])

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verwerpen gevoerd. Consument en de Adviseur hebben elkaar op 15 juni 2015 voor het eerst gesproken over de financiering van een nog te bouwen woning. Het was de Adviseur niet duidelijk en had haar ook niet duidelijk hoeven zijn dat de Bank geen financieringen voor Collectief Particulier Opdrachtgeverschap woningen verstrekke. Zij wijst hiervoor op de acceptatiegids van de Bank. Het door Consument voor akkoord ondertekende financieringsvoorstel is op 25 juni 2015 al aan de Bank toegezonden. Consument is met diverse emailberichten op de hoogte gehouden van de stand van zaken van de financieringsaanvraag en de nog benodigde stukken. Op 29 juli 2015 waren alle stukken bij de Bank aangeleverd. De Bank heeft het hypotheekdossier echter pas op 18 augustus 2015 beoordeeld en vervolgens de Adviseur gerappelleerd om de nog ontbrekende stukken aan te leveren. De Bank heeft Consument op 15 oktober 2015 bericht dat de offerte kon worden verlengd als de ontbrekende stukken nog dezelfde dag zouden worden aangeleverd. Consument heeft die dag ondanks het verzoek van de Adviseur niet alle stukken bij de Adviseur aangeleverd.

Op 27 oktober 2015 had de Bank alle stukken in haar bezit en op 29 oktober 2015 heeft de Bank Adviseur bericht dat de financieringsaanvraag alsnog werd afgewezen.

Verweer van de Bank (in klachtprocedures [dossier 3] en [dossier 2])

3.4 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Op 16 juni 2016 is door de Adviseur voor Consument een hypotheekaanvraag bij de Bank ingediend. De Bank heeft op 17 juni 2015 een offerte uitgebracht. Deze offerte was geldig tot 15 oktober 2015. Alle benodigde stukken voor de beoordeling van deze hypotheekaanvraag zijn pas op 27 oktober 2015 door de Bank ontvangen. De offerte was toen reeds verlopen. De offerte kon niet worden verlengd, omdat de stukken niet vóór het verlopen van de offerte door de Bank waren ontvangen. De Bank heeft de hypotheekaanvraag niet geaccepteerd, omdat de offerte bij ontvangst van alle stukken was verlopen en de Bank (in beginsel) geen Collectief Particulier Opdrachtgeverschap-woningen financiert.

4. Beoordeling in de klachtprocedures [dossier 1] en [dossier 2]

- 4.1 Consument klaagt over de niet (tijdig) verkregen financiering voor de aankoop van een woning via de Adviseur. Door het onvoldoende adequaat en onjuiste handelen van de Adviseur dan wel de Bank heeft Consument aanzienlijke schade geleden. Zowel de Adviseur als de Bank betwisten onvoldoende voortvarend dan wel onjuist te hebben gehandeld.
- 4.2 Bij de beoordeling van de klacht zijn de volgende vaststaande feiten van belang. Consument heeft in juni 2015 contact opgenomen met de Adviseur voor advies over en bemiddeling bij de financiering van een woning. Hij heeft de Adviseur medegedeeld dat de woning behoorde tot een Collectief Particulier Opdrachtgeverschap, inhoudende dat de toekomstige bewoners gezamenlijk de opdrachtgever zijn van een nieuwbouwproject (hierna: CPO). De door de Bank afgegeven offerte was geldig tot 15 oktober 2015. De Adviseur heeft geen verlenging aangevraagd. De Bank is na het vervallen van de offerte tot de definitieve beoordeling van de financieringsaanvraag overgegaan en heeft de financieringsaanvraag op 29 oktober 2015 afgewezen.
- 4.3 Het eerste punt dat partijen verdeeld houdt is of de Adviseur op een juiste manier is omgegaan met het feit dat de woning onderdeel was van een CPO project. Daarbij is van belang dat de Adviseur erkent vóór de hypotheekaanvraag hierover door Consument te zijn geïnformeerd. De Adviseur erkent verder te weten dat niet alle geldverstrekkers CPO woningen financierden en voorts dat geldverstrekkers niet eenduidig zijn in de definiëring van de begrippen zelfbouw en CPO. Zij wijst hiervoor op het door de Bank opvragen van extra stukken over het CPO karakter in oktober 2015, de "Acceptatiegids [de Bank] (versie 1.0 juli 2015)", de definities van CPO van een andere geldverstrekker en het Agentschap NL en de bewoordingen van de Bank zelf in haar verweerschrift waaruit volgens haar niet zonder meer kan worden afgeleid dat de Bank geen CPO woningen financiert. De Commissie overweegt dat juist omdat de Adviseur bekend was met de beperkte financieringsmogelijkheden voor CPO woningen en de onduidelijkheid over de daarmee samenhangende begrippen, hij vóór het indienen van een financieringsaanvraag navraag had moeten doen bij verschillende geldverstrekkers, maar in ieder geval bij de Bank.

Door het CPO karakter van de woning bespreekbaar te maken, had de Bank hem meer duidelijkheid kunnen verschaffen over de wijze waarop zij de financieringsaanvraag zou beoordelen en welke factoren daarbij een rol speelden. Zij had eerder informatie over het CPO karakter van de woning kunnen opvragen en wellicht in het onderhavige geval af kunnen wijken van haar acceptatiecriteria (zoals de Bank aanvoert in het verweerschrift). Aan de Adviseur kan om die reden worden verweten dat de Bank pas in een laat stadium het CPO karakter van de woning heeft geconstateerd. De vertraging bij de hypotheekverlening had wellicht kunnen worden voorkomen of beperkt door eerder dit onderwerp bij de Bank ter sprake te brengen. Indien de Bank vervolgens geen eenduidig antwoord gaf op de vraag of zij de aankoop van de woning zou financieren, kan van de Adviseur worden verwacht dat zij meerdere financieringsaanvragen voor Consument zou indienen om vertraging bij de hypotheekverstrekking zoveel mogelijk te voorkomen. Verder had het op de weg van de Adviseur gelegen om Consument te informeren over eventuele financieringsproblemen bij CPO projecten en hem een reëel financieringstijdsplan te schetsen.

- 4.4 Consument stelt zich verder op het standpunt dat de Adviseur onvoldoende voortvarend heeft gehandeld bij de financieringsaanvraag. Consument leverde steeds tijdig informatie en stukken aan en mocht ervan uitgaan dat, mede op basis van het emailbericht van 29 juli 2015 waarin de Adviseur hem meedeelt dat alle stukken bij de Bank ter beoordeling liggen, de Bank tijdig over de voor de hypotheekaanvraag benodigde stukken beschikte. De Adviseur heeft Consument echter in de periode tussen 29 juli en 15 oktober 2015, ondanks diverse verzoeken, niet geïnformeerd over de voortgang van de hypotheekaanvraag. Volgens de Adviseur heeft de Bank haar en Consument in de waan gelaten dat zij tot de hypotheekverstrekking zou overgaan door pas eind oktober 2016 de aangeleverde stukken daadwerkelijk te gaan beoordelen. De Commissie overweegt als volgt. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag onder meer worden verwacht dat hij Consument met enige regelmaat op de hoogte brengt van de stand van zaken van de financieringsaanvraag, hem een reëel tijdsplan van die aanvraag voorhoudt en de aan hem gerichte (informatie)verzoeken van de Bank binnen korte tijd aan Consument voorlegt. In het onderhavige geval leidt de Commissie uit de stellingen van partijen en de door hen overgelegde stukken af dat de Adviseur na de ondertekening van de offerte door Consument op 22 juni 2015 de door de Bank opgevraagde stukken bij Consument heeft opgevraagd in meerdere emailberichten van juli 2015. De Adviseur verkeerde op 29 juli 2015 in de veronderstelling dat het hypotheekdossier compleet en ter beoordeling bij de Bank lag. Dit heeft zij ook op die manier ook aan Consument gecommuniceerd met een emailbericht van 29 juli 2015. Of deze veronderstelling wel of niet terecht was kan in het midden blijven, nu de Bank op 13 augustus 2015 om aanvullende informatie heeft verzocht. De Adviseur heeft dezelfde dag aanvullende stukken aan de Bank verzonden. De Adviseur heeft Consument niet van dit aanvullende informatieverzoek noch van het toesturen van stukken aan de Bank op de hoogte gebracht. Medio oktober 2015, als de offerte (bijna) is verlopen, is er weer contact tussen de Adviseur en de Bank. De Bank geeft aan dat zij nog aanvullende informatie nodig heeft. Hierover heeft de Adviseur (op 15 oktober 2015) wel contact met Consument opgenomen. Consument is in de periode tussen 29 juli 2015 en medio oktober 2015, ondanks zijn verzoeken daartoe, niet door de Adviseur op de hoogte gehouden van de stand van zaken.

De Adviseur heeft Consument in deze periode onvoldoende geïnformeerd over de stand van zaken, de (aanvullende) informatieverzoeken van de Bank en de geldigheid van de offerte (tot 15 oktober 2015). Om die reden heeft de Adviseur niet voldaan aan hetgeen op dat punt van haar als redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht.

- 4.5 Volgens de Adviseur heeft de Bank gedurende het aanvraagtraject het vertrouwen bij haar gewekt dat zij de financiering aan Consument zou verstrekken. De Commissie volgt de Adviseur hierin niet. Het is immers niet in geschil dat de Bank voor het eerst op 13 augustus 2015 het hypotheekdossier inhoudelijk heeft beoordeeld. Zij heeft toen geconstateerd dat niet alle stukken door de Adviseur waren aangeleverd en de Adviseur dezelfde dag hierover gerappelleerd. Pas op 27 oktober 2015 heeft de Adviseur de ontbrekende stukken aangeleverd. Van de Bank kan niet worden verwacht dat zij eerder, na ontvangst van enkele maar niet alle benodigde stukken, de hypotheekaanvraag beoordeelt. Het is vervolgens aan de Adviseur om zorg te dragen voor het overleggen van alle door de Bank benodigde stukken, waarna de Bank tot een definitieve inhoudelijke beoordeling van de hypotheekaanvraag kan overgaan. Indien de Adviseur tussentijds contact met de Bank had opgenomen over het CPO karakter van de woning en de daaruit voortvloeiende onzekerheid over de financiering of indien de Adviseur om andere redenen (bijvoorbeeld het tijdsverloop) om een dergelijke tussentijdse beoordeling had gevraagd, kan wellicht van de Bank worden verwacht dat zij tot een tussentijdse beoordeling overgaat. Van een (expliciet) verzoek daartoe is echter geen sprake geweest.
- 4.6 Gelet op de voorgaande overwegingen is in deze klachtprocedures vast komen te staan dat de Adviseur niet heeft voldaan aan de op haar rustende zorgplicht. Dit brengt onder de gegeven omstandigheden met zich mee dat de Adviseur de door dit handelen door Consument geleden schade dient te vergoeden. Voorts is niet komen vast te staan dat de Bank in het onderhavige adviestraject enig verwijt te maken valt. De klacht jegens de Bank is om die reden ongegrond.
- 4.7 Bij het vaststellen van de door Consument geleden schade als gevolg van de zorgplichtschending door de Adviseur dient de hypothetische situatie waarin Consument zou hebben verkeerd indien de schadeveroorzakende gebeurtenis niet zou hebben plaatsgevonden te worden vergeleken met de situatie waarin Consument zich nu bevindt. Het verschil vormt de door Consument geleden schade.
- 4.8 Partijen hebben zich onvoldoende uitgelaten over zowel de huidige situatie als de situatie die zou zijn ontstaan indien de Adviseur had gehandeld conform de op haar rustende zorgplicht. (1) Consument heeft ten eerste, behoudens een bij het klachtformulier overgelegd indicatief overzicht van de nu geldende hypotheeklasten en de mededeling dat het rentetarief 2,7% zou bedragen, geen informatie verschaft over de door de andere geldverstrekker verstrekte financiering. Dit overzicht en de vermelding van dit rentetarief zijn onvoldoende voor het berekenen van de huidige hypotheeklasten van Consument. (2) Ten tweede is van belang dat in deze klachtprocedure niet duidelijk is geworden of de Bank daadwerkelijk tot de hypotheekverstrekking aan Consument conform de offerte van 17 juni 2016 zou zijn overgegaan indien de Adviseur conform de op haar rustende zorgplicht had gehandeld.

De Bank voert (op pagina twee van het verweerschrift) aan dat zij op grond van haar acceptatiegids in beginsel geen enkele vorm van zelfbouw financiert, maar dat het haar vrijstaat in uitzonderlijke en individuele gevallen daarvan af te wijken. Het had vervolgens op de weg van Consument gelegen aan te geven op welke gronden hij in de veronderstelling verkeert dat zijn situatie een uitzonderlijk en individueel geval betreft op grond waarvan de Bank tot hypotheekverstrekking zou zijn overgegaan. Nu Consument op geen enkele wijze op dit punt is ingegaan, ziet de Commissie geen aanleiding af te wijken van de door de Bank omschreven algemene acceptatielijn dat zij geen enkele vorm van zelfbouw waaronder CPO accepteert. In deze klachtprocedure gaat de Commissie er daarom vanuit dat de Bank de geoffreerde geldlening niet aan Consument had verstrekt. Wel staat vast dat een andere geldverstrekker een geldlening voor de aankoop van de woning heeft verstrekt. De Commissie neemt aan, nu partijen zich op dat punt op geen enkele wijze hebben uitgelaten, dat deze andere geldverstrekker tot de hypotheekverstrekking per de offertedatum 17 juni 2015 was overgegaan indien de Adviseur medio 2015 een hypotheekaanvraag had ingediend en alle stukken met de nodige voortvarendheid had aangeleverd. Gelet op de voorgaande overwegingen neemt de Commissie bij het vaststellen van de door Consument geleden schade als uitgangspunt dat de hypotheeklasten van de huidige geldlening per de werkelijke ingangsdatum dienen te worden vergeleken met de hypotheeklasten bij dezelfde geldverstrekker per de offertedatum 17 juni 2015. Daarbij dient een rentevastperiode van tien jaar te worden aangehouden, omdat hiervan in de oorspronkelijke aanvraag bij de Bank ook vanuit is gegaan. Eveneens kan voor de vaststelling van de omvang van de schade van belang zijn dat Consument bij offertedatum van 17 juni 2015 in aanmerking had kunnen worden gebracht voor NHG garantie.

- 4.9 Consument wordt, gelet op de voorgaande overwegingen, in de gelegenheid gesteld om binnen vier weken na dagtekening van dit advies een schadeberekening aan te leveren, waarbij voor de eerstvolgende rentevastperiode van tien jaar de netto hypotheeklasten met de werkelijke ingangsdatum van de huidige situatie (in ieder geval onderbouwd met een hypotheekofferte en een hypotheekakte) wordt vergeleken met de netto hypotheeklasten van de hypothetische situatie zoals die zou zijn ontstaan indien bij dezelfde geldverstrekker per 17 juni 2015 een offerte zou zijn verstrekt. Consument dient daarbij te betrekken of in de hypothetische situatie de verstrekking met of zonder NHG zou hebben plaatsgevonden. Verder dient Consument bij de huidige situatie en de hypothetische situatie dezelfde uitgangspunten (in ieder geval qua looptijd, rentevastperiode, leningdelen en aflossingsmethodiek) te hanteren. De Adviseur zal vervolgens op deze schadeberekening kunnen reageren. Na ontvangst van de schaderekening en de reactie van de Adviseur daarop, zal de Commissie overgaan tot vaststelling van de schade. De Commissie geeft partijen voorts in overweging dat voorgaande uitgangspunten wellicht de uitgangspunten voor nader overleg kunnen vormen. Consument wordt overigens niet in de gelegenheid gesteld de overige schadeposten (nader) aan te vullen. Deze schadeposten zullen op basis van de reeds in het klachtdossier aanwezige stukken worden beoordeeld.
- 4.10 De overige beslissingen in de klachtprocedure tussen Consument en de Adviseur worden aangehouden.

5. Beslissing

in klachtprocedure [dossier 1]

De Commissie:

- draagt Consument binnen vier weken na de datum van dit advies de door hem geleden schade te bewijzen, waarbij de onder rechtsoverweging 4.8 en 4.9 omschreven overwegingen als uitgangspunt dienen te worden aangehouden;
- houdt iedere verder beslissing aan.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.

in klachtprocedure [dossier 2]

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.