

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-408
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mw. mr. A.M.T. Wigger, mw. mr. C.E. Polak,
leden en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : DMF Hypotheek Management B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen
Geldverstrekker
Datum uitspraak : 26 juni 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

In het rente-aanbod staat dat Geldverstrekker "controleert" of de woningwaarde uit het taxatierapport overeenkomt met de door tussenpersoon opgegeven waarde. In het onderhavige geval kwamen die waarden overeen. Geldverstrekker heeft vanwege de fors lagere aankoopwaarde van de woning om een hertaxatie verzocht. Uit die hertaxatie volgde een lagere woningwaarde, waardoor een hogere rente tot stand is gekomen. De Commissie acht de klacht gegrond. Zij legt "controleren" uit als de check dat de woningwaarde opgegeven door de tussenpersoon overeenkomt met de woningwaarde die blijkt uit een taxatierapport dat is opgemaakt door een gecertificeerd taxateur. De Commissie oordeelt dat Geldverstrekker met terugwerkende kracht de oorspronkelijk gehanteerde rente dient te hanteren en de te veel betaalde rente dien te vergoeden aan Consument.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Geldverstrekker;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Geldverstrekker
- de ter zitting overgelegde pleitnota en aanvullende informatie door de gemachtigde van Geldverstrekker.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 5 september 2016 een woning gekocht in de gemeente [Naam gemeente]. Uit de koopovereenkomst van diezelfde datum blijkt een aankoopprijs van in totaal € 795.000,-.
- 2.2 Op 28 september 2016 heeft een taxatie van de woning plaatsgevonden. Per die datum is de woning getaxeerd op een marktwaarde van € 950.000,-.
Deze taxatie is uitgevoerd door de heer [X], ingeschreven in het Nederlands Register

Vastgoed Taxateurs (NRVT), die in het rapport heeft verklaard dat hij de taxatie heeft verricht:

In overeenstemming met, op de hoogte te zijn van de inhoud en te hebben gehandeld overeenkomstig:

** de meest actuele versie van de taxatierichtlijnen van de European Valuation Standards (EVS), die zijn opgesteld en worden onderhouden door TEGoVA;*

** De meest actuele versie van de reglementen van het in het taxatierapport onder A. vermelde register.*

2.3 Consument heeft via zijn tussenpersoon een aanvraag ingediend voor een hypothecaire geldlening bij Geldverstrekker. Op basis van de gegevens die de tussenpersoon bij Geldverstrekker heeft ingediend, heeft Geldverstrekker op 8 november 2016 een renteaanbod gedaan. In dat renteaanbod wordt een rentetarief aangeboden van 2,38% bij een hoofdsom van € 758.100,-

2.4 Voor zover relevant staat in dat renteaanbod het volgende:

6. Met welke eenmalige kosten moet u rekening houden?

Kosten voor de taxatie van de woning

U moet de woning laten taxeren door een taxateur die wij hebben goedgekeurd. De kosten voor de taxatie betaalt u zelf.

[...]

15. De volgende documenten willen wij via uw adviseur ontvangen:

Wij hebben dit renteaanbod voor u opgesteld op basis van de gegevens die wij van u ontvangen hebben. Wij willen uw aanvraag graag afronden. Dat kunnen wij doen als wij de gegevens die wij van u ontvangen, hebben kunnen controleren. Omdat te kunnen doen hebben wij diverse documenten van u nodig. Als u deze documenten bij uw adviseur inlevert, kan hij deze insturen.

De volgende documenten willen wij ontvangen:

[...]

- een recent, origineel taxatierapport van [de woning], opgemaakt door een erkend taxateur.

16. Hoe nu verder?

[...]

Als wij hebben vastgesteld dat wij u de aangevraagde hypotheek kunnen verstrekken, ontvangt u van ons een hypotheekaanbod. Daarmee komt dit renteaanbod automatisch te vervallen. Dat hypotheekaanbod kunt u vervolgens accepteren. Daar krijgt u in ieder geval twee weken de tijd voor. Op het moment dat u het hypotheekaanbod accepteert, komt de kredietovereenkomst voor uw [hypotheek bij Geldverstrekker].

Het renteaanbod vervalt in de volgende situaties:

[...]

- Wanneer wij u na beoordeling van de door u verstrekte informatie helaas hebben moeten

meedelen dat wij u geen lening kunnen verstrekken.

- 2.5 Op 14 november 2016 heeft Geldverstrekker aan de tussenpersoon doorgegeven dat om een hertaxatie zou worden verzocht. Deze hertaxatie heeft plaatsgevonden door de heer [Y], ingeschreven in het NRVV. Hij heeft met een peildatum van 18 november 2016 een taxatierapport opgemaakt, waaruit een marktwaarde van € 825.000,- volgt.
- 2.6 Vanwege de lagere waarde die uit de hertaxatie volgt, heeft Geldverstrekker een nieuw rente-aanbod gedaan, waarin een hoger rentetarief werd aangeboden. Uit dat rente-aanbod met datum 21 november 2016 blijkt een rente van 2,93% bij een hoofdsom van € 749.700,-. Dit rente-aanbod heeft Consument geaccepteerd. De hypothecaire geldlening is tot stand gekomen.
- 2.7 Op 7 december 2016 heeft Consument zich bij Geldverstrekker beklagd over de gang van zaken met betrekking tot de hertaxatie, waarop Geldverstrekker bij mail van 8 december 2016 heeft voorgesteld een derde taxateur te vragen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat hem het rentetarief wordt geboden dat volgt uit het rente-aanbod van 8 november 2016. Voor zover daaraan niet tegemoet gekomen wordt, vordert hij schadevergoeding van €100.440,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

3.2.1. Ten onrechte heeft Geldverstrekker een hertaxatie laten uitvoeren. Geldverstrekker was in het belang van Consument gehouden het eerste taxatierapport, van 28 september 2016, als juist te erkennen en de marktwaarde die daaruit volgde te aanvaarden. In dat geval had Consument een rentevoordeel genoten van 0,55 procentpunt ten opzichte van het tarief dat hem momenteel in rekening wordt gebracht. Het taxatierapport is zorgvuldig opgesteld, voorzien van een notarieel verleden en de juiste referentie objecten. Er was geen reden voor Geldverstrekker om dit rapport in twijfel te trekken.

3.2.2. Dat Geldverstrekker, zoals zij aangeeft tot hertaxatie mocht overgaan omdat er een verschil zit tussen de taxatiewaarde en de koopsom, is geen valide argument. Immers, de reden dat de koopsom relatief laag is kan verklaard worden doordat de woning van een vastgoedhandelaar gekocht is, die de woning op de veiling van de woning had aangekocht.

3.2.3. Consument erkent dat hij de theoretische keuze had het nieuwe rente-aanbod niet te aanvaarden en de financiering elders onder te brengen.

Echter, in feite bestond deze mogelijkheid niet omdat er de aanzienlijke kans bestond dat de

termijnen uit de koopakte in dat geval niet gehaald zouden worden, waardoor Consument een contractuele boete aan de verkopende partij verschuldigd zou zijn à 10% van de koopprijs.

Verweer van Geldverstrekker

3.3 Geldverstrekker heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Hij heeft daartoe het volgende gesteld.

3.3.1. Het is onjuist dat Geldverstrekker het taxatierapport van 28 september 2016 tot uitgangspunt moet nemen. Geldverstrekker heeft gesteld dat hij daartoe niet gehouden is. Dat Geldverstrekker aangeleverde stukken controleert en zo nodig informatie bij derden inwint, staat in het rente-aanbod. Het grote verschil tussen de door Consument betaalde koopsom enerzijds en de taxatiewaarde en vraagprijs van vergelijkbare panden op Funda anderzijds, rechtvaardigen de hertaxatie. Bovendien heeft Consument ingestemd met de hertaxatie, waardoor het niet in de rede ligt deze op enig later moment te betwisten.

3.3.2. De druk die Consument ervoer vanwege de dreiging van de contractuele boete is niet aan Geldverstrekker te wijten. Consument heeft zich pas in een laat stadium tot Geldverstrekker gewend voor de aanvraag van een hypothecaire financiering. Consument kocht de woning op 5 september 2016 met een beoogde leverdatum van 28 november 2016. Pas circa drie weken voor de leverdatum heeft hij een rente-aanbod bij Geldverstrekker aangevraagd.

3.3.3. Geldverstrekker heeft aangeboden een nieuwe taxatie te laten verrichten. Volgens Geldverstrekker is onverklaarbaar dat Consument niet op dit aanbod van Geldverstrekker is ingegaan.

4. **Beoordeling**

4.1 Centraal staat de vraag of de Bank in de gegeven omstandigheden gerechtigd was een hertaxatie uit te voeren. De Commissie oordeelt dat de Bank daartoe niet gerechtigd was. Doorslaggevend voor dat oordeel is de onder overweging 2.4 opgenomen tekst uit het rente-aanbod van 8 november 2016.

4.2 De eerste horde die blijkens punt 6 van dat rente-aanbod genomen moet worden, is dat sprake moet zijn van een taxatie door een goedgekeurde taxateur. Ter zitting heeft Geldverstrekker aangegeven dat daarmee een “gevalideerde” taxateur wordt bedoeld. Tevens heeft Geldverstrekker erkend dat het taxatierapport van 28 september 2016 aan die eisen voldeed.

4.3 De partijdiscussie heeft zich toegespitst op de vraag wat Consument in de gegeven omstandigheden mocht afleiden uit de onder punt 15 van het rente-aanbod opgenomen zinsnede dat Geldverstrekker het taxatierapport zou “controleren.” Geldverstrekker wenst deze zinsnede zo uit te leggen, dat daaronder begrepen moet worden dat Geldverstrekker, zo daartoe in de omstandigheden aanleiding bestaat, informatie bij derden inwint.

- 4.4 De Commissie volgt de uitleg van Geldverstrekker niet. Geldverstrekker heeft ter zitting aangegeven dat uit haar werkprocessen volgt, dat zij een rente-aanbod reeds afgeeft naar aanleiding van onder meer een opgave van de woningwaarde door de tussenpersoon. De opgave door de tussenpersoon dient vervolgens gestaafd te worden aan de hand van documenten. In het geval van de woningwaarde vindt die staving plaats aan de hand van een taxatierapport van een goedgekeurde taxateur. Dit betekent dat de “controle” eruit bestaat dat het opgegeven bedrag overeen dient te komen met de genoemde waarde in het taxatierapport. Wanneer daarvan sprake is, dient Geldverstrekker zich in beginsel aan deze waarde te conformeren. Dit kan anders zijn indien er bijvoorbeeld een gerechtvaardigd vermoeden van fraude of andere bijzondere omstandigheden aan de orde zijn . Geldverstrekker heeft dat echter niet gesteld of bewezen.
- 4.5 Dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)) zou zijn voor Geldverstrekker om zich aan het taxatierapport van 28 september 2016 te conformeren, is naar het oordeel van de Commissie niet gebleken. De onderbouwing door Geldverstrekker van de stelling gerechtigd te zijn tot hertaxatie vanwege het verschil tussen de koopprijs en de taxatiewaarde is immers voldoende betwist door Consument. Deze heeft gemotiveerd gesteld dat dit verschil veroorzaakt is door de onconventionele wijze waarop hij de woning heeft verkregen.
- 4.6 Hoewel de Commissie begrip heeft voor de door Geldverstrekker gevolgde procedure, leidt de term ‘controleren’ in de context van het renteaanbod tot de conclusie dat Consument aan de voorwaarden van het oorspronkelijke renteaanbod heeft voldaan en dat Geldverstrekker dan ook gehouden is dit door Consument aanvaarde aanbod gestand te doen. Deze opvatting vindt steun in het feit dat onder punt 16 van het rente-aanbod niet is opgenomen dat het rente-aanbod kan vervallen in de situatie die zich in het onderhavige geval heeft voorgedaan.
- 4.7 Gelet op het bovenstaande concludeert de Commissie dat het taxatierapport van 28 september 2016 alsnog tot uitgangspunt dient te worden genomen en derhalve de oorspronkelijk aangeboden rente gehanteerd dient te worden..

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Geldverstrekker binnen vier weken na heden de oorspronkelijk aangeboden rente van 2,38 % met terugwerkende kracht dient te hanteren en de te veel betaalde rente binnen vier weken na heden aan Consument dient te vergoeden.

Tegen deze uitspraak staat hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak ook 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.