



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 77

d.d. 15 april 2010

(mr H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr J.W.M. Lenting en E.J.M. Mackay)

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief inhoudende de klacht van Consument van 23 juni 2009;
- het door Consument ingevulde vragenformulier met bijlage ontvangen op 24 juni 2009;
- de door Consument ingevulde verklaring ontvangen op 8 juli 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 2 oktober 2009;
- de repliek van Consument van 26 oktober 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 19 november 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 februari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument is medio 2007 voornemens een woonhuis in X aan te schaffen en dient ter financiering ervan een aanvraag voor een hypothecaire lening in bij het kantoor van Aangeslotene te Y.

2.2 Op 25 juli 2007 vindt een gesprek plaats tussen Consument en Aangeslotene met betrekking tot de hypothecaire financieringsmogelijkheden van de woning en een persoonlijk krediet. Naar aanleiding van dit gesprek corresponderen Consument en Aangeslotene over en weer per e-mail. In een aan Consument gericht e-mailbericht van Aangeslotene van 31 juli 2007 staan de voor de hypotheekofferte te hanteren gegevens vermeld en is tevens het belang van de taxatie van de woning beschreven.

2.3 Op 28 augustus 2007 stuurt Consument per post het dan beschikbaar gekomen taxatierapport aan het kantoor van Aangeslotene te Y. Tevens stelt hij Aangeslotene van deze verzending per e-mailbericht op de hoogte. In de dagen daaropvolgend is er telefonisch contact tussen Consument en het kantoor te Y.

2.4 Op 31 augustus 2007 tekent Consument in de ochtend bij de notaris het koopcontract voor de woning. De koopsom bedraagt € 240.000,00. Naar X-gebruik gebruik wordt daarbij geen voorbehoud van financiering gemaakt. In de middag van diezelfde dag



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

overhandigt Aangeslotene Consument de hypotheekofferte die gedateerd is op 29 augustus 2007 en wordt deze door partijen besproken. Bij de bespreking wordt aangevinkt dat het taxatierapport in het dossier aanwezig is.

2.5 De offerte betreft een hypothecaire lening ter grootte van € 295.000,00, bestaande uit 2 gedeelten: een aflossingsvrije geldlening van € 225.000,00 en een annuïteitenlening van € 70.000,00. Bij de hoogte van het bedrag is Aangeslotene uitgegaan van een minimale executiewaarde van de woning van € 236.000,00 welk bedrag overigens niet in de offerte is opgenomen. De offerte vermeldt als ondertekenaar voor Aangeslotene de directeur hypotheek kantoor Y terwijl als de afzender van de begeleidende brief dezelfde directeur hypotheek wordt genoemd. Bovenaan die brief echter wordt het post- en bezoekadres van het kantoor van Aangeslotene te Z vermeld.

2.6 Op 4 september 2007 verneemt Consument telefonisch van Aangeslotene dat zij de offerte niet gestand kan doen. Aangeslotene licht Consument per e-mailbericht van diezelfde datum toe dat haar is gebleken dat de executiewaarde van de woning (€ 216.000,00) beduidend lager is uitgevallen dan de waarde die in eerste instantie aan de woning was toegekend. De inhoudelijke beoordeling van de verstrekte gegevens heeft bij het kantoor van Aangeslotene te Z plaatsgevonden.

2.7 Aangeslotene stelt Consument in voornoemd e-mailbericht een aangepaste hypotheek van € 270.000,00 voor alsmede - buiten de hypotheek om - een kredietfaciliteit bij een dochtermaatschappij van Aangeslotene. Dit leidt echter niet tot de totstandkoming van een of meerdere overeenkomsten.

2.8 Per brief van 9 oktober 2007 bericht Aangeslotene Consument over de definitieve afwijzing van de hypotheekaanvraag. Daarin worden meerdere redenen aangevoerd voor de afwijzing, waaronder het feit dat de waarde van de woning onvoldoende is en dat er geen mogelijkheid is de bestaande kredieten te herfinancieren.

2.9 Consument is nadien een boete jegens de verkoper van de woning verschuldigd van € 31.575,00 wegens het niet doorgaan van de aankoop van de woning en beklagt zich vervolgens bij Aangeslotene over de gang van zaken.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade, welke aanvankelijk door hem wordt begroot op circa € 44.000,00. Dit bedrag bestaat onder meer uit de boete verschuldigd aan de verkoper, de makelaarskosten van € 8.568,00 en enkele kleinere kostenposten. Consument deelt ter zitting mede dat de schade intussen met meer dan €10.000,00 is toegenomen.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Het is niet juist dat Aangeslotene eerst een offerte uitbrengt en ondertekent gebaseerd op alle relevante informatie en deze offerte na ondertekening door Consument alsnog intrekt. Dat is onzorgvuldig. Aangeslotene dient als professioneel dienstverlener bij het uitbrengen



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

van offertes rekening te houden met alle van consumenten verkregen informatie, zoals het op 28 augustus 2007 door Consument overgelegde taxatierapport. Dat rapport is niet meegenomen in de offerte, althans, Aangeslotene heeft het niet tijdig ingekeken. Dat is in deze cruciaal, en een toerekenbare fout.

Aangeslotene wist daarnaast dat Consument op 31 augustus in de ochtend een afspraak bij de notaris zou hebben. Aangeslotene had de mogelijkheid om Consument te waarschuwen, bijvoorbeeld tijdens telefoongesprekken die plaats hadden in de dagen voorafgaand aan de afspraak bij de notaris, maar heeft dit nagelaten. Dit nalaten is in strijd met de op haar rustende zorgplicht. Bij tijdig attenderen had Consument de afspraak bij de notaris kunnen uitstellen en financiële schade kunnen voorkomen.

Ook heeft Aangeslotene nagelaten een oplossing voor de ontstane situatie aan te dragen. In plaats daarvan heeft zij het probleem bij Consument neergelegd. Consument heeft zijn energie aangewend om aan de nieuwe eisen van Aangeslotene te kunnen voldoen zonder het gewenste resultaat te bereiken.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd. Aangeslotene hoefde voor het opstellen van de hypotheekofferte geen rekening te houden met het naar haar onderweg zijnde taxatierapport alvorens de offerte uit te brengen. Aangeslotene is evenmin gehouden het taxatierapport te beoordelen alvorens de offerte te verstrekken. In de offerte is bovendien opgenomen dat de controle van de zekerheids- en bewijsstukken pas plaats vindt ná acceptatie van de offerte (ook als deze stukken reeds ten tijde van het uitbrengen in bezit van Aangeslotene zijn). Het bevreemdt Aangeslotene dat Consument desondanks had verwacht dat Aangeslotene het taxatierapport had gecontroleerd voordat de offerte werd uitgebracht. Het karakter van een hypotheekofferte vereist ook niet dat de zekerheidsstukken zijn gecontroleerd alvorens de hypotheekofferte wordt uitgebracht. Immers, ook een getekende hypotheekofferte is een voorwaardelijke verbintenis.

Dat het taxatierapport op de datum van het verstrekken van de offerte in de postkamer aanwezig was, zegt niet dat het inhoudelijk al beoordeeld had kunnen worden. Het rapport is binnen drie werkdagen beoordeeld en Consument is onverwijld op de hoogte gesteld van het feit dat de erin vervatte executiewaarde lager was dan noodzakelijk. Dit is geenszins een onredelijke termijn. Bovendien had Consument zelf ook kunnen zien dat de waarden uiteen liepen en zelfs nog voor zijn bezoek aan de notaris kunnen constateren dat er een verschil tussen beide aanwezig was.

Overigens, ook al had Aangeslotene het taxatierapport wel gecontroleerd alvorens de offerte uit te brengen, dan is het nog maar de vraag of dit tijdig was. Immers, Aangeslotene bevestigde de ontvangst van het rapport op 31 augustus 2007. Op het moment dat Consument de koopovereenkomst tekende, had hij nog geen hypotheekofferte ondertekend. Daarnaast was de definitieve verstrekking van de hypotheek afhankelijk van onder meer de aflossing van persoonlijke leningen van Consument.

De door Consument geclaimde schade dient dan ook voor zijn rekening te blijven.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie overweegt dat Aangeslotene gerechtigd is de controle van de benodigde bescheiden na de acceptatie van de offerte uit te voeren. Evenmin is de Commissie gebleken dat de termijn waarbinnen het taxatierapport door Aangeslotene is beoordeeld als onnodig lang kan worden aangemerkt. Integendeel, een periode van drie werkdagen mag geacht worden alleszins redelijk te zijn.

4.2 De Commissie stelt daarnaast vast dat de inhoudelijke beoordeling van het dossier door Aangeslotene te Z geschiedde terwijl de communicatie met Consument via haar kantoor te Y verliep. Naar het oordeel van de Commissie is het Consument niet in voldoende mate duidelijk gemaakt dat de hypotheekadvisering, die plaats had vanuit het kantoor te Y, volledig los stond van de beoordeling van de voor de aanvraag relevante bescheiden en dat dit laatstgenoemde gedeelte van het door Aangeslotene ingerichte proces plaatsvond te Z.

4.3 De Commissie is voorts van oordeel dat, als door Aangeslotene onvoldoende weersproken, heeft te gelden Consument's stelling dat Aangeslotene Consument niet adequaat heeft geïnformeerd over het te volgen traject. De Commissie merkt op dat Aangeslotene op eenvoudige wijze de gang van zaken toe had kunnen lichten. In dat geval had Consument zijn vragen naar alle waarschijnlijkheid niet bij het kantoor te Y gesteld en had de telefonische mededeling van dat kantoor ook niet dezelfde betekenis gekregen die Consument daar thans aan heeft toegekend, namelijk dat hij met vertrouwen de koopovereenkomst kon ondertekenen alvorens een hypotheekofferte overhandigd te hebben gekregen.

4.4 Dit klemt te meer nu Aangeslotene en haar adviseur in het bijzonder met de haar ter beschikking staande kennis, daaronder begrepen het feit dat zij op de hoogte was van de afspraak bij de notaris, als professionele partij Consument had dienen te waarschuwen voor het aangaan van onderhavige koopovereenkomst en het risico dat Consument de financiering van de woning niet rond zou krijgen teneinde hem daarmee tegen zijn eigen ondeskundigheid dan wel lichtvaardigheid in bescherming te nemen.

4.5 Dat een door Aangeslotene als alternatief aangeboden constructie, waarbij de hypothecaire lening zou worden verlaagd en een apart krediet zou worden afgesloten bij een dochtermaatschappij van Aangeslotene, evenmin haalbaar bleek en door de beoogde financier werd afgewezen, zelfs na voorspraak van de betrokken adviseur van Aangeslotene, gaf Consument naar het oordeel van de Commissie uiteindelijk te weinig tijd om de mogelijkheid van een andere wijze van financiering serieus te onderzoeken.

4.6 Het vorengaande leidt de Commissie ertoe te overwegen dat Aangeslotene, door na te laten Consument te informeren over haar werkwijze, in het onderhavige geval tekort is



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

geschoten in de behandeling van de financieringsaanvraag van Consument. Het feit dat Consument door tot aanschaf over te gaan na enkel mondelinge mededelingen van Aangeslotene te hebben gekregen medeschuld heeft aan de ontstane situatie en de daaruit voortvloeiende op hem rustende schuldverplichting doet daar niet aan af. Dit leidt ertoe dat de Commissie van oordeel is dat Aangeslotene Consument een gedeelte van zijn schade dient te vergoeden, door de Commissie naar redelijkheid en billijkheid vastgesteld op een bedrag van € 15.000,00.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag van € 15.000,00 dient te vergoeden alsmede de eigen bijdrage voor het aanbrengen van het geschil, zijnde € 50,00. Voor het overige wordt de vordering afgewezen.