Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0945
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 november 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheek. Financieringstraject. De offerte is komen te vervallen omdat niet aan de daaraan gestelde voorwaarden is voldaan. Niet is komen vast te staan dat de bank als geldverstrekker haar jegens consument in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft met een adviseur *'een overeenkomst opdracht hypotheken'* afgesloten. Deze adviseur heeft hierop in opdracht van de consument een financieringsaanvraag met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) bij de bank ingediend voor de aankoop en verbouwing van een woning waarvan het transport op 4 mei 2020 gepland stond. Het door de adviseur meegestuurde taxatierapport (15 januari 2020) is op die aanvraag afgestemd.

2.2 Over deze financieringsaanvraag heeft de bank de adviseur gemaild: *"(…)*

- *De verbouwingsspecificatie komt niet overeen met het taxatierapport.*
- *Het bedrag in het depot is niet correct.*
- *De verstrekking NHG is te hoog. Maximale verstrekking NHG is E 310.000,00.(…)"*

2.3 De adviseur heeft hierop de financieringsaanvraag voor wat de hoogte van het bouwdepot en de maximale verstrekking betreft aangepast, waarna de bank een offerte met NHG (3 februari 2020) heeft opgesteld. De consument heeft de offerte geaccepteerd en teruggestuurd naar de bank.

2.4 In de offerte staat dat de offerte is uitgebracht op verzoek van de adviseur en zonder advies van de bank wordt aangeboden. Verder staat erin dat de financiering wordt verstrekt onder de voorwaarde dat aan de NHG-voorwaarden wordt voldaan. Voorts staat onder het kopje *"Afspraken"* dat de consument bevestigd *"door middel van een taxatierapport dat de marktwaarde van uw woning overeenkomt met de door u opgegeven waarde zoals vermeld onder het kopje "Uw onderpand".* Onder het kopje *"Ondertekening"* staat in de offerte: *"(…)Ik ben me er van bewust dat ik uiterlijk drie weken voordat ik de hypotheekakte onderteken moet voldoen aan de afspraken vermeld onder het kopje "Afspraken". Wanneer ik mij niet houd aan deze afspraken, dan heeft ING het recht om de kredietovereenkomst te beëindigen (…)".*

2.5 In de met de offerte meegestuurde bijlage *"Uw hypotheek van stap tot stap",* staat dat uiterlijk drie weken vóór de passeerdatum een aantal documenten moeten worden verzameld en aangeleverd waaronder een origineel taxatierapport conform de NHG-normen en een op die normen gebaseerde verbouwingsspecificatie In diezelfde bijlage staat dat na accordering van die documenten door de bank, de hypotheekstukken naar de notaris worden gestuurd waarover de consument wordt bericht.

2.6 Na de ontvangst van het aangepaste taxatierapport op 29 april 2020 heeft de bank vastgesteld dat dat rapport wederom niet aan de NHG voorwaarden voldeed; de financiering oversteeg de NHG-grens. De bank heeft vervolgens diverse alternatieven aangeboden. De bank heeft de adviseur onder meer voorgesteld een financiering zonder NHG te verstrekken met een rentepercentage dat gelijk is aan het rentepercentage mét NHG. Nadat de adviseur de bank liet weten dat de consument dat aanbod afwees omdat zij een financiering met NHG wenste, heeft de bank nog twee alternatieven met de adviseur besproken. Na afwijzing van deze alternatieven is de financieringsaanvraag door de adviseur beëindigd. Hierop heeft de bank de consument in contact gebracht met een andere adviseur die in nauw overleg met de bank de financiering met NHG voor de woning voor de consument heeft geregeld waarna de woning op 12 mei 2020 is geleverd.

De klacht en vordering

2.7 De klacht van de consument bestaat uit drie onderdelen. Allereerst verwijt de consument de bank op onterechte gronden de offerte van 3 februari 2020 niet te zijn nagekomen. Hiernaast verwijt de consument de bank de jegens haar in acht genomen zorgplicht te hebben geschonden.

De consument stelt dat zij pas eind april 2020 op de hoogte was dat de financieringsaanvraag niet compleet was; de consument is van mening dat de bank haar daarover eerder had moeten informeren. De consument voegt hieraan toe dat de bank haar niet heeft geïnformeerd over het met de adviseur gevoerde overleg over de financieringsaanvraag. Tot slot verwijt de consument de bank dat zij kort voor het op 4 mei 2020 geplande transport heeft vernomen dat de adviseur al geruime tijd niet meer bevoegd was om als hypotheek-adviseur op te treden. De consument vindt dat de bank dit had moeten weten en haar daarover had moeten informeren. Vanwege dit alles is de consument van mening dat de bank gehouden is haar te compenseren voor de door haar gemaakte kosten en bestede tijd om alsnog de woning af te kunnen nemen; de consument heeft haar vordering begroot op € 22.261,86.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank gehouden is de gevorderde schade-vergoeding aan de consument te betalen. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht kan worden en licht dit toe.

Nakoming offerte

3.2 De vordering van de consument dat de bank de offerte moet nakomen kan niet worden toegewezen. Het aanbod van de bank zoals neergelegd in de offerte was immers voorwaardelijk en afhankelijk gesteld van het voldoen aan de NHG-voorwaarden. Zoals onbetwist door de bank is gesteld voldeed het tweede taxatierapport niet aan die voorwaarden met als gevolg dat de bank niet tot nakoming van de offerte verplicht kan worden.

Zorgplicht van de bank in de rol van geldverstrekker

3.3 De wijze waarop de consument de zorgplicht van de bank als geldverstrekker heeft ingevuld (zie hiervoor onder 2.7) vindt geen steun in de wet met als gevolg dat de vordering niet op die grond kan worden toegewezen. De zorgplicht van de bank als geldverstrekker houdt namelijk in dat deze gehouden is informatie te verstrekken die adequaat en niet misleidend is. Tevens houdt die zorgplicht in dat de bank als geldverstrekker dient te waken tegen overkreditering, zie daarvoor de in de bijlage opgenomen artikelen 4:19 en 4:20 en 4:34 Wet financieel toezicht (Wft)[1].

[1] Zie de uitspraken van de geschillencommissie Kifid nrs. 2017-459, 2018-664 en 2021-0205.

Bovendien is de commissie met de bank van oordeel dat het gebruikelijk is dat de bank als geldverstrekker met de door de consument aangezochte onafhankelijke adviseur (en niet met haar) over de financieringsaanvraag overlegt en correspondeert. De bank heeft hieraan toegevoegd met de adviseur afspraken te hebben gemaakt over het insturen van een nieuw taxatierapport en hem daarover te hebben gerappelleerd. Zoals de bank terecht heeft gesteld, staat de bank buiten de contractuele relatie van de consument en de adviseur en heeft zij geen zicht of weet van hetgeen tussen hen wel of niet is besproken of gedeeld. De commissie gaat, tot slot, voorbij aan de niet concrete en overigens ook niet onderbouwde stelling van de consument dat de adviseur staande het financieringstraject niet meer bevoegd zou zijn geweest om zijn functie uit te oefenen.

Schade en vorderingen

3.4 Aangezien de commissie van oordeel is dat de verwijten van de consument aan het adres van de bank geen doel treffen, komt zij niet toe aan het bespreken en beoordelen van de (onderdelen van de) schadevordering van de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet

Artikel 4:19 Wft

- 1: Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.

- 2: De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.

- 3: De financiële onderneming draagt er zorg voor dat het commerciële oogmerk van de verstrekte of beschikbaar gestelde informatie als zodanig herkenbaar is.

Artikel 4:20 Wft

Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiëledienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten.

- **2** Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat een financiële onderneming in daarbij te bepalen gevallen in afwijking van het eerste lid, eerste volzin, de in dat lid bedoelde informatie geheel of gedeeltelijk na het aangaan van de overeenkomst verstrekt.

- **3** Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product, financiële dienst of nevendienst verstrekt een beleggingsonderneming of financiëledienstverlener de consument, of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt tijdig informatie over:

    - **a.**wezenlijke wijzigingen in de informatie, bedoeld in het eerste lid, voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor de consument onderscheidenlijk de cliënt; en

- **b.**bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.

- **4** Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de gevallen waarin en de wijze waarop een financiële onderneming gedurende de looptijd van een overeenkomst informatie moet verstrekken.

- **5** Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat de informatie, bedoeld in het derde lid, in daarbij aan te wijzen gevallen uitsluitend op verzoek van de consument onderscheidenlijk de cliënt wordt verstrekt.

- **6** De in dit artikel bedoelde informatie mag in gestandaardiseerde vorm worden verstrekt.

- **7** De Autoriteit Financiële Markten kan op aanvraag geheel of gedeeltelijk, al dan niet voor bepaalde tijd, ontheffing verlenen van het op grond van dit artikel bepaalde, voorzover dat geen betrekking heeft op het verlenen van een beleggingsdienst of nevendienst, indien de aanvrager aantoont dat daaraan redelijkerwijs niet kan worden voldaan en dat de doeleinden die dit artikel beoogt te bereiken anderszins worden bereikt.

Artikel 4: 34 Wft

- 1 Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.

- 2 De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.

- 3 Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.