Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0121

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	9 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Quion Hypotheekbemiddeling B.V., handelend onder de naam Hypotrust, gevestigd te Capelle aan den IJssel, verder te noemen Hypotrust
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Toezegging hypotheekaanvraag. Door Hypotrust is toegezegd dat de aangevraagde hypotheekverhoging zou kunnen worden getoetst op basis van de beheersnormen. Dat bleek achteraf niet te kunnen. De consument heeft hierdoor elders financiering moeten zoeken met hogere kosten en vordert vergoeding van die kosten. De Geschillencommissie oordeelt dat Hypotrust is tekortgeschoten, maar dat er geen verband is tussen de tekortkoming en de gevorderde schade. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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 Hypotrust; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Hypotrust.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. M.E. Scholten, jurist, Anker Rechtshulp B.V.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 december 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. M.E. Scholten, jurist. Namens Hypotrust waren aanwezig: de heer mr. [naam 1], senior legal counsel, en de heer [naam 2], legal counsel.

1.4 Hypotrust heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in het verleden met zijn inmiddels (ex-)partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij Quion 17 B.V. (hierna: de kredietverstrekker) met een hoofdsom van € 205.000,- en een rente van 2,3%. Het beheer van de geldlening en het contact daarover met consumenten is door de kredietverstrekker uitbesteed aan Hypotrust.

2.2 In verband met het verbreken van de relatie tussen de consument en zijn ex-partner zijn er afspraken gemaakt over de afwikkeling van hun gemeenschappelijke vermogen. Onderdeel daarvan was de afspraak dat de consument zijn ex-partner zou uitkopen uit de voormalige echtelijke woning voor een bedrag van € 235.000,-. De consument wilde dat realiseren door zijn hypothecaire geldlening te verhogen met een bedrag van € 235.000,- en het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van zijn ex-partner. Voor deze aanpassing van zijn hypotheek heeft de consument een hypotheekadviseur ingeschakeld (hierna: de adviseur).

2.3 De adviseur heeft op 8 april 2022 telefonisch contact gehad met Hypotrust over de door de consument gewenste verhoging. Tijdens het gesprek is door (een medewerker van) Hypotrust toegezegd dat de kredietverstrekker de aanvraag zou toetsen op basis van de zogenoemde 'beheersnormen'.

2.4 Op 6 mei 2022 heeft de adviseur een aanvraag voor het verhogen van de hypotheek ingediend, tezamen met alle benodigde documenten.

2.5 De ex-partner van de consument is intussen op zoek gegaan naar een eigen woning. Op enig moment heeft zij een woning gevonden en in dat kader een koopovereenkomst gesloten. De overdracht van deze woning is bepaald op 19 juli 2022.

2.6 Op 7 juni 2022 heeft Hypotrust bericht ontvangen van de kredietverstrekker dat de aanvraag is afgewezen omdat de maandlasten van de gevraagde hypotheek volgens de inkomensnormen te hoog zijn voor het inkomen van de consument.

2.7 De adviseur heeft op 6 juli 2022 namens de consument een klacht ingediend bij Hypotrust en haar aangesproken op de toezegging die tijdens het telefoongesprek van 8 april 2022 is gedaan. Tussen de adviseur en Hypotrust is vervolgens veelvuldig contact geweest. Hypotrust heeft de zaak onderzocht en erkend dat is toegezegd dat kan worden getoetst op de beheersnormen. In een poging om tot een oplossing te komen heeft Hypotrust het dossier opnieuw voorgelegd aan de kredietverstrekker.

2.8 De consument heeft in overleg met zijn ex-partner en haar makelaar bewerkstelligd dat de overdracht van de woning die zij heeft gekocht is uitgesteld tot 16 augustus 2022, tegen betaling van 10% van de koopprijs. Dat bedrag is door de consument voorgeschoten.

2.9 Hypotrust heeft de adviseur op 10 augustus 2022 laten weten dat de kredietverstrekker alsnog, maar bij hoge uitzondering, ermee instemt dat de aanvraag op basis van de beheersnormen wordt getoetst. De consument diende daarvoor opnieuw een aanvraag in te dienen. De consument stemde daarmee in onder de voorwaarde dat de aanvraag volledig moest zijn afgerond op 16 augustus 2022, omdat hij op die datum medewerking moet verlenen aan de uitkoop van zijn ex-partner vanwege de overdracht aan haar van de gekochte woning. Hypotrust kon die doorlooptijd niet garanderen en is daar niet in meegegaan.

2.10 De consument heeft op 17 augustus 2022 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius met een hoofdsom van € 384.500,- en de lening bij de kredietverstrekker afgelost. Het verschil tussen de lening bij Florius en de aangevraagde lening bij Hypotrust, te weten € 55.500,-, heeft hij uit eigen middelen betaald.

2.11 Op verzoek van de consument heeft Hypotrust nadien nog onderzocht of het mogelijk was de afgeloste hypothecaire geldlening te reconstrueren. Dat bleek echter niet mogelijk. Hypotrust heeft de ingediende klacht definitief afgewezen op 16 september 2022.

De klacht en vordering

2.12 De consument stelt dat Hypotrust toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van haar zorgplicht jegens de consument. Hypotrust heeft tijdens het telefoongesprek van 8 april 2022 de verwachting gewekt dat de hypothecaire geldlening verleend zou worden. Vervolgens laat Hypotrust te veel tijd verstrijken door pas op 7 juni 2022 mede te delen dat de toezegging van 8 april 2022 niet gedaan had mogen worden. Hypotrust had dit direct moeten mededelen om verlies van tijd te besparen. Daarna laat Hypotrust opnieuw te veel tijd verstrijken door pas op 10 augustus 2022 het aanbod te doen om de toezegging van 8 april 2022 alsnog te honoreren. Tegen die tijd is er bij de consument grote tijdsdruk ontstaan. Doordat Hypotrust geen mogelijkheid zag de aanvraag te verwerken voor 16 augustus 2022, was de consument genoodzaakt elders een hypothecaire geldlening af te sluiten tegen een hogere rente. Hierdoor was ook zijn leencapaciteit minder, waardoor hij € 55.500,- aan eigen middelen moest inleggen.

2.13 Als Hypotrust de consument direct had geïnformeerd dat de verhoging van de hypotheek niet mogelijk was, dan had hij elders tegen de toen geldende rente van ongeveer 2,3% een hypotheek kunnen aanvragen. Zijn leencapaciteit was dan hoger geweest, waardoor hij geen eigen middelen had hoeven inleggen. Verder geldt dat als Hypotrust sneller had gehandeld bij het afhandelen van zijn klacht, de op 10 augustus 2022 aangeboden oplossing wel uitvoerbaar was geweest vóór 16 augustus 2022. Bovendien bleek uiteindelijk dat de toezegging toch gestand kon worden gedaan, waardoor de afwijzing niet nodig was geweest. Als Hypotrust de aanvraag direct zorgvuldig had beoordeeld, was de aanvraag niet afgewezen en was er voor de consument geen probleem ontstaan.

2.14 De consument vordert in de eerste plaats dat Hypotrust hem de aangevraagde hypotheek alsnog verstrekt. Voor zover dat niet kan worden toegewezen, vordert hij schadevergoeding van een bedrag van € 65.085,76. Dit bedrag bestaat uit hogere rente die hij kwijt is, door hem begroot op € 17.309,56 en het bedrag dat hij uit eigen middelen heeft moeten inleggen, verminderd met de besparing van rente doordat hij dit bedrag niet heeft hoeven lenen, begroot op € 47.776,20.

Het verweer

2.15 Hypotrust 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 Deze zaak draait in de kern om de vraag of Hypotrust is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens de consument en of zij daarom gehouden is de gevorderde schade te vergoeden. Aan de basis van het geschil ligt de toezegging die (een medewerker van) Hypotrust tijdens het telefoongesprek op 8 april 2022 heeft gedaan. Hoewel partijen het erover eens zijn dat een toezegging is gedaan, bestaat verschil van mening over de strekking van die toezegging.

3.2 Hypotrust heeft erkend dat is toegezegd dat de kredietverstrekker de aangevraagde hypothecaire geldlening zou toetsen op basis van de beheersnormen. Dat bleek achteraf onjuist te zijn omdat de betreffende kredietverstrekker dat niet toelaat. In zoverre is naar het oordeel van de commissie sprake van een toerekenbare tekortkoming. Er is immers, in strijd met de toezegging die Hypotrust heeft gedaan en waar de consument gerechtvaardigd op mocht vertrouwen, niet getoetst op basis van de beheersnormen. Die tekortkoming kan er echter niet toe leiden dat de door de consument gevorderde schade door Hypotrust moet worden vergoed. De commissie licht dat hieronder toe.

3.3 Alleen de schade die in zodanig verband staat met de tekortkoming dat zij aan Hypotrust kan worden toegerekend komt voor vergoeding in aanmerking. Dit volgt uit artikel 6:98 BW. De toezegging zag slechts op de manier van toetsen. Dat er ook daadwerkelijk een bindende offerte zou worden verstrekt door de kredietverstrekker is niet toegezegd. Voor zover de consument meent dat (ook) is toegezegd dat de aangevraagde hypothecaire geldlening zou worden verleend, overweegt de commissie dat de stukken daarvoor geen ondersteuning bieden. Dat de adviseur van mening was dat de hypotheekaanvraag zou worden goedgekeurd als op basis van de beheersnormen zou zijn getoetst betekent nog niet dat door Hypotrust ook is toegezegd dat de hypotheekaanvraag zou worden goedgekeurd en dat een bindende offerte zou worden verstrekt. Aan de toezegging kon de consument daarom niet het recht ontlenen dat de aangevraagde hypotheek ook daadwerkelijk zou worden verstrekt.

3.4 Gelet hierop is er geen verband tussen de tekortkoming en de door de consument gevorderde schade. Dat Hypotrust daarna heeft bewerkstelligd dat de kredietverstrekker de aangevraagde hypothecaire geldlening uit coulance toch zou toetsen op basis van de beheersnormen maakt dat niet anders. Ook daaruit volgt immers niet noodzakelijkerwijs dat de kredietverstrekker na beoordeling van de eerdere hypotheekaanvraag een bindende offerte zou hebben verstrekt als op basis van de beheersnormen was getoetst.

3.5 Ten aanzien van de stellingen van de consument die erop neerkomen dat Hypotrust meermaals te veel tijd heeft laten verstrijken voordat zij met een reactie kwam en de consument daarmee in tijdsnood heeft gebracht, overweegt de commissie het volgende. De consument (bijgestaan door zijn adviseur) heeft er zelf voor gekozen om geen andere kredietverstrekkers te benaderen, ook al bestond er ondanks de toezegging geen zekerheid dat daadwerkelijk een bindend aanbod door de kredietverstrekker zou worden gedaan, zoals door de consument gewenst. Het had op de weg van de consument gelegen om in ieder geval na de afwijzing van de hypotheekaanvraag ook andere kredietverstrekkers te benaderen. Daar komt bij dat de tijdsdruk is ontstaan doordat de ex-partner van de consument een koopovereenkomst heeft gesloten en een overdrachtsdatum heeft afgesproken voor de woning, terwijl de consument de financiering nog niet rond had gekregen. Deze omstandigheden liggen niet in de risicosfeer van Hypotrust.

3.6 Gelet op de voorgaande overwegingen komt de commissie tot de conclusie dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl