Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0340

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.A. Blom, secretaris)

Datum uitspraak	3 mei 2023
Klacht van	De consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hoogte rentetarief. Rentebeleid. De consumenten stellen dat door toedoen van de bank het renteaanbod van 2 juni 2022 is verlopen en daardoor betalen ze nu een hogere rente voor hun hypothecaire lening. De consumenten vorderen dat het lagere rentepercentage van 2 juni 2022 alsnog wordt toegepast op hun hypothecaire lening dan wel dat de bank het verschil in rente over de looptijd van deze lening vergoedt. De commissie oordeelt dat de bank niet is gehouden het lagere rentepercentage aan te bieden. Hoewel de eerste beoordeling lang op zich heeft laten wachten waardoor de geldigheid van de offerte is verlopen, heeft de bank dit opgelost door het rentepercentage toe te passen van het moment dat de stukken door de bank zijn ontvangen, te weten 23 juni 2022. De bank kan niet tot meer worden verplicht omdat het renteaanbod niet bindend is voor partijen, de consumenten hun aanvraag hebben gewijzigd en de lange tijd om het dossier compleet te maken ook gedeeltelijk te wijten is aan de consumenten. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben via hun tussenpersoon op 25 mei 2022 een financierings-aanvraag gedaan bij de bank voor een hypothecaire lening.

2.2 Op 2 juni 2022 hebben consumenten via hun tussenpersoon het rentaanbod ontvangen. Hierin staat onder meer:

> *"Het renteaanbod is gebaseerd op de gegevens in de hypotheekaanvraag.*
> *Het is goed om te weten dat:*
> ** ons renteaanbod geldig is tot en met 15-6-2022. Dit renteaanbod is geen bindende offerte. Het is ook geen toezegging voor het uitbrengen van een offerte. U vindt dit rentaanbod in de bijlage.*
> ** wij van het renteaanbod mogen afwijken als de aanvraag van de klant wijzigt, de situatie van uw klant wijzigt, er geen gebruik wordt gemaakt van de Betaalpakketkorting of als we de benodigde documenten na de bovengenoemde geldigheidstermijn ontvangen.*
> ** wij meer gegevens van uw klant(en) nodig hebben om de hypotheekaanvraag te beoordelen. U vindt een overzicht van de benodigde documenten in het digitale dossier op [internetlink]. Alleen als wij de opgevraagde documenten hebben ontvangen, kunnen wij beoordelen of wij uw klant een hypotheek kunnen geven. Bij akkoord volgt een definitieve offerte.*
> ** wij van u horen of wij rekening moeten houden met bepaalde tijdslijnen. Bijvoorbeeld het financieringsvoorbehoud in de koopakte of een passeerdatum bij de notaris.*
> ** Het renteaanbod niet ondertekend hoeft te worden om een offerte uit te brengen."*
>
> ***(...)***
>
> ***Uw renteaanbod***
>
> | | |
> |---|---|
> | *Lening* | *: € 300.000,-* |
> | *• Productvorm* | *: Aflossingsvrije Hypotheek* |
> | *• Rentetarief* | *: 3,45% voor 15 jaar vast* |
> | *• Rabobank* | *: Basisvoorwaarden zonder NHG* |
> | *Lening* | *: € 102.834.-* |
> | *• Productvorm* | *: Aflossingsvrije Hypotheek* |
> | *• Rentetarief* | *: 3,27% voor 15 jaar vast* |
> | *• Rabobank* | *: Basisvoorwaarden zonder NHG"* |
>
> (…)
>
> *Dit renteaanbod geldt tot en met 15-6-2022. Dit is geen bindende offerte. Het is ook geen toezegging dat wij een offerte gaan uitbrengen. Wijzigt uw aanvraag, uw situatie of ontvangen wij de benodigde documenten na de bovengenoemde geldigheidstermijn, dan kan gevolgen hebben voor het renteaanbod. Is dit niet het geval? Dan geldt het bovenstaande renteaanbod voor de offerte.*
>
> ***(...)***

Wat vragen wij u?

Wij ontvangen graag via uw tussenpersoon voor 15-6-2022 alle documenten die wij nodig hebben om de hypotheekaanvraag te kunnen beoordelen. Uw tussenpersoon is geïnformeerd over welke documenten dit zijn. Het kan zijn dat wij nog extra gegevens van u nodig hebben. Of dat er een aanpassing in de aanvraag nodig is. Dit geven wij aan bij uw tussenpersoon. Kunnen wij een offerte voor u uitbrengen? Dan sturen wij deze naar uw tussenpersoon."

2.3 Op 3 juni 2022 heeft de tussenpersoon van de consumenten documenten bij de bank aangeleverd. Op 21 juni 2022 heeft de bank het dossier beoordeeld en geconcludeerd dat nog aanvullende stukken nodig zijn. De bank heeft bij e-mail van 30 juni 2022 om een toekenningsbesluit en de originele leaseovereenkomst gevraagd en verder nog enkele aanpassingen/verduidelijkingen gevraagd. Op 7 juli 2022 heeft de bank de tussenpersoon bericht dat de opgevraagde stukken nog niet zijn ontvangen en er een gewijzigde aanvraag is ontvangen. Om die redenen kan het renteaanbod niet langer worden gehanteerd en wordt voor de rente naar de datum van ontvangst van de ontbrekende stukken gekeken. Bij e-mail van diezelfde datum heeft de tussenpersoon van de consumenten aan de bank verzocht om de rente van 2 juni 2022 aan te houden omdat de behandeling door de bank al enige tijd in beslag heeft genomen.

2.4 Op 8 juli 2022 heeft de bank aanvullende stukken van de tussenpersoon ontvangen. Bij e-mail van 12 juli 2022 van de bank aan de consumenten staat:

"Ik heb inhoudelijk naar het dossier gekeken, helaas kan ik je niet de rente uit het rente-aanbod aanbieden, wat we je wel kunnen aanbieden is de rente van 23 juni dit is de datum waarop het laatste document door ons is ontvangen namelijk het toekenningsbesluit (de rente komt dan uit op: AFV 3,82 en ANN 4%). Strikt formeel zou ik de rente van moment van ontvangst (juiste) lease overeenkomst moeten hanteren (op 2 namen) dit zou dan om de rente van 8 juli gaan. Om van de genoemde rente van 23 juni gebruik te kunnen maken is er vanuit jou nog wel een actie vereist. Er staan namelijk nog een aantal vragen open.(...)"

2.5 Op 18 juli 2022 heeft de bank het dossier als compleet beoordeeld.

2.6 De consumenten hebben de 'Offerte en overeenkomst lening" van 19 juli 2022 van de bank ontvangen voor een lening van € 402.532-. Volgens de offerte is de lening onderverdeeld in twee aflossingsvrije delen en één annuïtair deel. De rente bij een rentevaste periode van 15 jaar bedraagt voor de aflossingsvrije delen 4% en voor het annuïtaire deel is 3,82%. De consumenten hebben de offerte ondertekend en er is een hypothecaire leningsovereenkomst tot stand gekomen.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen dat de bank hen schadeloos stelt door de rente aan te passen overeenkomstig het renteaanbod van 2 juni 2022 of hen schadeloos te stellen door het verschil in rente tussen het renteaanbod van 2 juni 2022 en de hypothecaire lening te vergoeden over de looptijd van deze lening. Ter onderbouwing van hun standpunt voeren de consumenten de volgende argumenten aan.

2.8 Het is volledig aan de bank zelf te wijten dat de aanvraag van 2 juni 2022 niet op 15 juni 2022 is afgerond. Het toekenningsbesluit had de bank al ontvangen bij een eerdere hypotheekaanvraag en was dus al in het bezit van de bank. Dat de bank vervolgens de aanvraag tot 21 juni 2022 heeft laten liggen en pas daarna nadere vragen heeft gesteld waardoor vertraging is ontstaan, dient voor rekening en risico van de bank te komen.

2.9 Ook het feit dat de bank pas na ontvangst van het toekenningsbesluit, beoordeelt of het dossier compleet is of dat nog aanvullende stukken nodig zijn, dient voor rekening en risico van de bank te komen. Als het dossier vóór 15 juni 2022 was beoordeeld en direct vervolgvragen door de bank waren gesteld hadden de consumenten de tijd gehad om voor het vervallen van het renteaanbod de aanvullende stukken aan te leveren en de vragen te beantwoorden.

2.10 De consumenten zijn al jarenlang klant bij de bank en vinden de manier waarop de bank het proces heeft aangepakt zeer klantonvriendelijk.

Het verweer

2.11 De bank heeft de volgende verweren gevoerd.

2.12 Uit het renteaanbod van 2 juni 2022 volgt duidelijk dat het aanbod niet bindend is en ook geen toezegging is voor het uitbrengen van een offerte. In beginsel kunnen de consumenten dus geen rechten ontlenen uit dit aanbod.

2.13 De consumenten hebben niet voldaan aan de voorwaarden uit het renteaanbod van 2 juni 2022 waarin staat dat alle documenten voor 15 juni 2022 moeten worden ingediend. Vervolgens is afgesproken dat de consumenten het dossier binnen 3 weken, dus uiterlijk 14 juli 2022, zouden completeren. Uiteindelijk is het dossier pas op 18 juli 2022 compleet en toen gold het aanbod van 2 juni 2022 niet meer. Uit coulance is het aanbod gedaan om de rente van 23 juni 2022, de datum waarop het toekenningsbesluit is ontvangen, op de hypothecaire lening toe te passen omdat de bank lang heeft gedaan over de eerste beoordeling.

2.14 In het renteaanbod staat verder dat van het aanbod kan worden afgeweken bij een gewijzigde aanvraag. De consumenten hebben de financieringsopzet gewijzigd en dus kon worden afgeweken van het aanbod van 2 juni 2022.

2.15 Het argument van de consumenten dat het dossier wel compleet is omdat het toekenningsbesluit dat volgens de bank ontbrak, reeds in het bezit van de bank was, maakt dit niet anders. Uit de mail van 21 juni 2022 van de bank aan de tussenpersoon blijkt dat er nog meer documenten ontbraken en bovendien dienen de consumenten ook het toekenningsbesluit opnieuw toe te zenden omdat de bank over de meeste actuele stukken wil beschikken. Pas op 8 juli 2022 heeft de bank de aanvullende stukken, zoals de originele leaseovereenkomst, ontvangen en was het dossier compleet. Vervolgens is er toen een toetst uitgevoerd of het dossier ook correct was en is gebleken dat er nog informatie ontbrak. Dit is per mail van 14 juli 2022 opgevraagd. Op 18 juli 2022 was het dossier compleet en is een offerte opgesteld voor de consumenten.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de rente van 23 juni 2022 mocht toepassen op de hypothecaire leningsovereenkomst. De commissie oordeelt dat de bank dit mocht doen en legt hierna uit waarom.

3.2 Bij de beoordeling gaat de commissie uit van de afspraken die tussen partijen zijn neergelegd in het renteaanbod van 2 juni 2022.

Het renteaanbod is niet bindend

3.3 In het renteaanbod dat op 2 juni 2022 aan de consumenten is gedaan, is expliciet opgenomen dat het niet bindend is voor partijen. Dit is voldoende grond voor de commissie om tot het oordeel te komen dat de bank niet gehouden is om de rente-percentages van 2 juni 2022 toe te moeten passen op de hypothecaire leningen.

Het renteaanbod heeft een beperkte geldigheidsduur

3.4 Bovendien is in het renteaanbod opgenomen dat het aanbod geldt tot 15 juni 2022. Nu het dossier niet compleet was vóór die datum heeft het aanbod zijn geldigheid verloren. De bank heeft de tussenpersoon van de consumenten per e-mail van 7 juli 2022 ook geïnformeerd dat het aanbod is komen te vervallen vanwege het niet tijdig ontvangen van de opgevraagde stukken. Het argument van de consumenten dat het dossier wel compleet was omdat de bank enkel vroeg om het toekenningsbesluit en dit besluit al in het bezit van de bank was, slaagt niet. Uit de overgelegde correspondentie blijkt dat de bank niet alleen om het toekenningsbesluit vroeg, maar ook om andere documenten zoals de originele leaseovereenkomst vroeg en deze stukken zijn niet vóór 15 juni 2022 aangeleverd, maar pas op 8 juli 2022.

3.5 Dat de bank lang heeft gewacht met de eerste beoordeling waardoor de consumenten niet de mogelijkheid hebben gehad om de aanvullende stukken vóór het vervallen van de geldigheidsdatum van het renteaanbod in te dienen, wordt door de bank onderschreven.

Daarom gaat de bank bij het bepalen van het rentepercentage uit van de datum waarop de consumenten het toekenningsbesluit aan de bank hebben aangeleverd, te weten 23 juni 2022. Dit terwijl de vertraging ook te wijten is aan de consumenten zelf. De consumenten en hun tussenpersoon hebben na 23 juni 2022 nog stukken moeten aanleveren en vragen moeten beantwoorden. Pas op 8 juli 2022 is het dossier als compleet beoordeeld. In beginsel had bank bij het bepalen van het rentepercentage ook mogen uitgaan van de datum 8 juli 2022. De commissie is van oordeel dat voor zover er sprake zou zijn van schade en dit de bank kan worden toegerekend, dit is ondervangen door uit te gaan van de rente op 23 juni 2022.

De bank kan afwijken van het aanbod bij een gewijzigde aanvraag

3.6 Verder is in het renteaanbod een aantal situaties genoemd waarbij de bank – vóór het verstrijken van de geldigheid van het aanbod – van het renteaanbod kan afwijken. Eén van die situaties is een wijziging in de aanvraag van de consumenten. In dit geval heeft de tussenpersoon de financieringsopzet gewijzigd en heeft de bank ook om die reden van het renteaanbod mogen afwijken. De bank heeft de consumenten via zijn tussenpersoon per e-mail van 7 juli 2022 hierover ook geïnformeerd.

Slotsom

3.7 De bank mocht de rente van 23 juni 2022 toepassen op de hypothecaire leningsovereenkomst van de consumenten. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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