Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-495
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 februari 2020
Ingediend door	: mevrouw [naam Consument I] (Consument I) en de heer [naam Consument II] (Consument II), verder gezamenlijk te noemen Consumenten
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 10 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft een bindende hypotheekofferte voor een hypothecaire geldlening uitgebracht aan Consumenten, die zij voor akkoord hebben getekend. Vijf dagen voor aktepassering heeft de Bank aanvullende informatie (aanslagen inkomstenbelasting) opgevraagd bij Consumenten. Consumenten hebben in de tussentijd een hypothecaire geldlening afgesloten bij een andere bank, door middel van een andere adviseur. De Bank heeft daarom annuleringskosten van 3% van de hoofdsom in rekening gebracht. Consumenten kunnen zich hiermee niet verenigen. Naar het oordeel van de Commissie is echter de hoogte van de annuleringskosten in onderhavig geschil naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De Commissie oordeelt dat de Bank de annuleringskosten dient te matigen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consumenten ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en oordeelt dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Op 8 maart 2019 hebben Consumenten een koopovereenkomst getekend voor een nieuwbouwwoning, waarvan de bouw op 1 juli 2019 zou starten.

2.2 Consumenten hebben een adviseur (hierna: Adviseur I) benaderd teneinde hen te adviseren en voor hen te bemiddelen bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de nieuwbouwwoning.

2.3 Adviseur I heeft op 5 april 2019 namens Consumenten een hypotheekaanvraag ingediend bij de Bank. De Bank heeft op 7 mei 2019 een bindende hypotheekofferte uitgebracht, die dezelfde dag door Consumenten is ondertekend. In de hypotheekofferte is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"**Uw hypotheek***
> *Hypotheekbedrag € 435.000,00*
> *(…)*
> ***Annuleringskosten***
> *Als u deze offerte heeft ondertekend, maar deze daarna alsnog annuleert of u de hypotheekakte of onderhandse overeenkomst van geldlening niet tekent binnen de (verlengde) geldigheidsduur van de offerte, kan ING annuleringskosten aan u in rekening brengen. Dit doen wij omdat, nadat u de offerte heeft geaccepteerd, ING zich vastlegt om u het aangeboden rentepercentage te kunnen garanderen. Als de hypotheek dan toch niet doorgaat, hebben wij mogelijk financieel nadeel.*
>
> *De annuleringskosten worden in rekening gebracht als op de annuleringsdatum of (als er geen annuleringsdatum is) op de uiterste geldigheidsdatum na verlenging, de rente voor eenzelfde ING offerte (inclusief alle kortingen en opslagen die dan gelden) lager is dan de rente in deze offerte. (…)*
> *(…)*
> ***Hoogte annuleringskosten***
> *De annuleringskosten worden vastgesteld volgens de contantewaardemethode, met een maximum van 3% over de hoofdsom van de leningdelen waarvoor u annuleringskosten verschuldigd bent. (…)*
>
> ***Afspraken***
> *Deze offerte is uitgebracht op basis van onderstaande afspraken. U moet aan deze afspraken voldoen, uiterlijk drie weken voordat u de hypotheekakte ondertekent. Wanneer u zich niet aan deze afspraken houdt, heeft ING het recht om de kredietovereenkomst te beëindigen.*
> *(…)*
> ***Ondertekening***
> *Door het ondertekenen van deze offerte komt er een kredietovereenkomst tot stand tussen u en ING. (…) Deze kredietovereenkomst is voor zowel ING als voor u bindend.*
> *(…)*
> *Wij verklaren dat de door ons of namens ons aangeleverde gegevens juist zijn en dat wij geen informatie hebben achtergehouden die relevant is voor de verstrekking van deze hypotheek.*
> *(…)"*

2.4 Op de kredietovereenkomst zijn de documenten 'Basisinformatie en Algemene Voorwaarden ING Hypotheken (februari 2019)' en 'Uw hypotheek van stap tot stap' van toepassing verklaard. Ook in deze documenten worden Consumenten gewezen op de mogelijk verschuldigde annuleringskosten en de wijze waarop deze worden berekend.

2.5 Consumenten hebben op 15 mei 2019 de makelaar bericht dat de financiering rond was. Het passeren van de hypotheekakte bij de notaris stond op 30 juni 2019 gepland.

2.6 Op 25 juni 2019 heeft de Bank aanvullende vragen gesteld met betrekking tot de jaarcijfers van het bedrijf van Consument I, die niet overeenkwamen met de gegevens van de Kamer van Koophandel. Consumenten hebben op 27 juni 2019 een verklaring van de boekhouder overgelegd, waaruit blijkt dat hij de jaarcijfers van een andere onderneming bij de Kamer van Koophandel had gedeponeerd en dat hij de fout zal herstellen. De Bank heeft ondanks deze verklaring verzocht om de definitieve aanslagen inkomstenbelasting over de jaren 2016, 2017 en 2018.

2.7 De Bank is, mede op grond van andere hypotheekaanvragen door Adviseur I bij de Bank, een fraudeonderzoek naar Adviseur I gestart. Consumenten hebben daarom een nieuwe adviseur in de arm genomen (hierna: Adviseur II).

2.8 Adviseur II heeft namens Consumenten bij een andere geldverstrekker (hierna: Bank II) een hypotheekaanvraag ingediend. Bank II heeft op 18 juli 2019 een bindende offerte uitgebracht en op 2 augustus 2019 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd.

2.9 Op 30 oktober 2019 heeft de Bank Consumenten nogmaals verzocht de aanslagen over de jaren 2016, 2017 en 2018 aan te leveren. Consumenten hebben de Bank bericht dat zij niet over de aanslagen beschikten en dat zij de financiering voor de woning inmiddels door middel van de dienstverlening van Adviseur II bij Bank II hebben verkregen.

2.10 Op 4 november 2019 heeft de Bank Consumenten per brief verzocht om de annuleringskosten van de bindende offerte ter grootte van € 13.050,00 te voldoen. Adviseur I heeft hiertegen, mede namens Consumenten, bezwaar gemaakt. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van dit geschil geleid.

2.11 Consument I heeft de aanslagen in december 2019 ontvangen en op 19 december 2019 aan de Bank doen toekomen. Op 9 januari 2020 heeft de Bank Consumenten bericht dat zij hun dossier heeft gesloten en dat geen sprake is van vermoeden van fraude.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen kwijtschelding van de annuleringskosten van € 13.050,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consumenten stellen dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden en hebben ter onderbouwing van hun stelling het volgende aangevoerd:

- de Bank heeft op 7 mei 2019 een bindende offerte uitgebracht en had de lening dus aan Consumenten moeten verstrekken. Alleen in geval van vaststaande fraude had de Bank hiervan mogen afwijken. Door te vragen om aanvullende informatie, was geen sprake meer van een bindende offerte. Nu geen sprake meer was van een bindende offerte, waren dus ook geen annuleringskosten verschuldigd;
- de Bank *mag* annuleringskosten in rekening brengen, maar *hoeft* dit niet te doen. De Bank had uit coulance de annuleringskosten moeten kwijtschelden;
- Consumenten zijn de dupe geworden van het onderbuikgevoel van de Bank over Adviseur I en zijn zeer ontevreden over de handelwijze van de Bank. De Bank had geen bewijs van misleiding of fraude door Adviseur I en heeft dus ten onrechte aanvullende stukken opgevraagd. Consumenten hadden daar bovendien niets mee te maken;
- indien Consumenten zouden hebben gewacht op de definitieve aanslagen en de goedkeuring van de Bank, zouden zij veel schade hebben geleden (in de vorm van bouwrente van 4%). De Bank behoort bovendien te weten dat aanslagen niet binnen één à twee weken gereed zijn. Het heeft uiteindelijk een half jaar geduurd voordat Consumenten de aanslagen in hun bezit hadden. De Bank heeft niets gedaan om dit te bespoedigen. Consumenten hadden dus geen andere mogelijkheid dan de financiering elders te verkrijgen;
- zowel Adviseur I als Adviseur II heeft Consumenten niet geïnformeerd over de annuleringskosten.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft zich tegen de stellingen van Consumenten gemotiveerd verweerd. Voor zover nodig zal de Commissie hierop in het navolgende ingaan.

4. Beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

4.1 Het meest verstrekkende verweer van de Bank ziet op de niet-behandelbaarheid van de klacht. De Bank heeft hierbij verwezen naar artikel 2.1 onder i Reglement, waarin is bepaald:

> *"2.1 De Geschillencommissie behandelt een klacht niet voor zover:*
> *(…)*
> *i. de Klacht ziet op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, tenzij de klacht behelst dat de Financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet;*
> *(…)"*

4.2 Consumenten hebben bij repliek benadrukt dat zij de financiering via Adviseur II en Bank II hebben afgenomen, omdat zij het vertrouwen in de Bank en Adviseur I kwijt waren. Door de handelwijze van de Bank waren Consumenten in feite genoodzaakt een andere route te bewandelen. De Commissie begrijpt de klacht van Consumenten zo, dat zij menen dat de Bank misbruik heeft gemaakt van de haar toekomende contracteer- en beleidsvrijheid, door na ondertekening van de bindende hypotheekofferte aanvullende vragen te stellen en de aanslagen te eisen, terwijl de Bank behoorde te weten dat die aanslagen niet in vijf dagen tijd aangeleverd zouden kunnen worden.

4.3 De Commissie zal daarom in het navolgende inhoudelijk op de klacht ingaan, waarbij de vraag centraal staat of de Bank de in rekening gebrachte annuleringskosten dient kwijt te schelden.

Annuleringskosten

4.4 Consumenten hebben gesteld dat de Bank ten onrechte annuleringskosten in rekening heeft gebracht, omdat geen sprake meer was van een overeenkomst. In feite heeft de Bank de bindende hypotheekofferte beëindigd door de aanvullende informatie op te vragen. Omdat de aanvullende informatie niet voor het passeren van de akte bij de notaris kon plaatsvinden, hadden Consumenten geen andere keuze dan de financiering elders aan te vragen.

4.5 De Bank heeft zich tegen de stellingen van Consumenten verweerd door toe te lichten dat zij geen renteaanbod uitbrengt. De Bank brengt een bindende hypotheekofferte uit, nadat zij de hypotheekaanvraag inclusief bijlagen van een adviseur heeft ontvangen. In onderhavig geschil is na ondertekening van de hypotheekofferte geconstateerd dat de inkomensstukken niet correct waren, terwijl een voorwaarde is dat de aangeleverde gegevens juist zijn. De Bank heeft aanvullende informatie opgevraagd, omdat zij hiertoe wettelijk verplicht is. Dit betekent echter niet dat de bindende hypotheekofferte is ontbonden of gewijzigd. Ook toen zij de stukken in december 2019 ontving, had de Bank de bindende hypotheekofferte gestand willen doen.
Consumenten hadden echter in de tussentijd de bindende hypotheekofferte geannuleerd door een hypothecaire geldlening bij Bank II af te sluiten, zo heeft de Bank gesteld.

4.6 De Commissie stelt vast dat Consumenten de bindende hypotheekofferte op 7 mei 2019 hebben ondertekend. In de offerte is in duidelijke bewoordingen opgenomen dat de Bank annuleringskosten van maximaal 3% van de hoofdsom in rekening zal brengen indien de bindende offerte door Consumenten wordt geannuleerd. Door ondertekening van de offerte zijn Consumenten hiermee akkoord gegaan. De Commissie stelt voorts vast dat de door de Bank in rekening gebrachte annuleringskosten van € 13.050,00 exact 3% van de hoofdsom bedragen.

4.7 De Commissie stelt voorop dat de Bank in beginsel gerechtigd was annuleringskosten van maximaal 3% van de hoofdsom in rekening te brengen bij Consumenten. Naar het oordeel van de Commissie is echter de hoogte van de annuleringskosten in onderhavig geschil naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De Commissie licht dit in het navolgende toe.

4.8 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de hypotheekakte op 30 juni 2019 zou passeren. Ook staat niet ter discussie dat de Bank pas op 25 juni 2019 een brief aan Consumenten heeft verstuurd, waarin zij heeft aangegeven dat zij heeft geconstateerd dat de cijfers van het bedrijf van Consument I niet overeenkomen met de bij de Kamer van Koophandel gedeponeerde cijfers. Ondanks de verklaring van de accountant van Consument I, die op 27 juni 2019 aan de Bank is overgelegd, heeft de Bank aanvullende informatie opgevraagd. De Bank heeft niet betwist dat zij dit heeft gedaan omdat zij een vermoeden had, op basis van eerdere aanvragen, dat Adviseur I mogelijk fraude pleegde. Naar het oordeel van de Commissie biedt het klachtdossier geen aanknopingspunten om aan te nemen dat Consumenten hierbij enige betrokkenheid hadden, dan wel dat is komen vast te staan dat Adviseur I daadwerkelijk fraude heeft gepleegd. Dit is overigens bevestigd door de mededeling van de Bank aan Consumenten op 9 januari 2020.

4.9 De Commissie deelt de stelling van Consumenten dat de Bank wist, althans behoorde te weten, dat door het opvragen van de aanvullende informatie de passeerdatum van 30 juni 2019 niet zou kunnen worden gehaald. Daarbij komt dat er een scenario denkbaar is dat de aangeleverde stukken alsnog niet naar wens zouden zijn. De Bank zou in dat geval de hypotheekofferte niet gestand doen.

Dat Consumenten naar een andere oplossing hebben gezocht is dan ook naar het oordeel van de Commissie niet ondenkbaar of onredelijk. Door de aanvullende stukken vijf dagen voor het passeren van de hypotheekakte op te vragen, heeft de Bank Consumenten immers de mogelijkheid ontnomen om tijdig te passeren. Bovendien is niet komen vast te staan dat de Bank eerder dan op 30 oktober 2019 heeft geïnformeerd naar de verzochte stukken. De Bank heeft hierdoor niets gedaan om het proces te bespoedigen of een passende oplossing voor Consumenten te zoeken. De Commissie oordeelt dan ook op grond van het voorgaande dat de annuleringskosten gematigd dienen te worden.

4.10 Mede gelet op het feit dat (i) Consumenten zelf ook een verplichting hebben om correcte gegevens aan te leveren, (ii) op de Bank de verplichting rust om te waken voor overkreditering en dus in het kader van de op haar rustende zorgplicht een aanvraag compleet te hebben en (iii) Consumenten de Bank niet hebben geformeerd dat zij via Adviseur II een financiering bij Bank II hebben afgenomen, waardoor zij de Bank de kans hebben ontnomen om hen tegemoet te komen dan wel te zoeken naar een passende oplossing, oordeelt de Commissie dat de annuleringskosten gematigd dienen te worden met 50%. Een en ander leidt tot de conclusie dat de Bank de annuleringskosten dient te matigen naar € 6.525,00.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 6.525,00, dan wel de annuleringskosten matigt naar € 6.525,00, indien de annuleringskosten nog niet door Consumenten zijn voldaan.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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 40 van het Reglement.