Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-219
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 november 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Quion Hypotheekbemiddeling B.V. (h.o.d.n. Hypotrust), gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Hypotrust
Datum uitspraak	: 6 maart 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in het kader van een hypotheekaanvraag een garantieverklaring ondertekend. Op basis van deze garantieverklaring verbindt de geldverstrekker zich aan de rentelijst en de regels van Woon Bewust Hypotheek zoals die gelden op de datum van de voorbeeldofferte (21 november 2016). In de garantieverklaring staat vermeld dat de verklaring geldig is tot 21 maart 2017. Omdat niet alle documenten voor 21 maart 2017 compleet waren, heeft de geldverstrekker geen bindend kredietaanbod gedaan. Consument vordert de rente zoals vermeld in de voorbeeld-offerte van 21 november 2016. De Commissie oordeelt dat dat er geen overeenkomst tussen de geldverstrekker en Consument tot stand is gekomen omdat niet voor 21 maart 2017 voldaan was aan de voorwaarden. Ook het feit dat de geldverstrekker na de geldigheidsdatum de aanvraag alsnog heeft beoordeeld, doet daar niet aan af. De klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Hypotrust;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Hypotrust.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn partner hebben in november 2016 bij Achmea Woninghypotheken B.V. (hierna: de geldgever) via Hypotrust een hypotheekaanvraag gedaan voor de financiering van een nieuwbouwwoning. Zij hebben zich in het hierop betrekking hebbende advies- en offertetraject laten bijstaan door hun gemachtigde in deze procedure in zijn hoedanigheid van hypotheekadviseur.

2.2 Bij brief van 21 november 2016 heeft Hypotrust via de hypotheekadviseur een voorbeeld-offerte (renteaanbod), de zogenaamde voorbrief, en een garantieverklaring aan Consument en zijn partner toegezonden. In de voorbrief aan Consument staat voor zover relevant het volgende vermeld:

Wat is een garantieverklaring?
Hoewel wij voor de voorbeeldofferte de gegevens van u hebben gebruikt, is het nog geen offerte. Maar u wilt wel een bepaalde zekerheid. Dat kan door het tekenen van de garantieverklaring. U heeft dan de zekerheid dat wij voor het opmaken van de offerte kijken naar de rentelijst, zoals die geldt op de datum dat wij de aanvraag voor de lening hebben ontvangen. Aan de andere kant geeft u ons met de garantieverklaring toestemming om de documenten, die wij na het tekenen van de garantieverklaring ontvangen, te controleren.

[…]

Wat moet u doen?
Wilt u deze lening? Dan verwachten we van u dat u een aantal zaken regelt. Hieronder leest u wat u moet doen:
1. Teken de garantieverklaring
   Zet uw handtekening op de garantieverklaring en laat de digitale kopie naar ons opsturen door uw financieel adviseur. Zorg dat wij de digitale kopie ruim voor 12 december 2016 ontvangen. De getekende garantieverklaring is daarna geldig tot 21 maart 2017.
2. Stuur de volgende documenten zo snel mogelijk naar uw financieel adviseur. In ieder geval voor 21 maart 2017

2.3 Voorts is in de voorbrief een lijst met documenten opgenomen die naar Hypotrust dienen te worden opgestuurd voor 21 maart 2017.

2.4 In de voorbeeldofferte is een hypotheekrente van 2,2% voor 240 maanden vast genoemd. De hoofdsom bedroeg € 250.000,-.

2.5 Consument en zijn partner hebben de garantieverklaring ondertekend en tijdig geretourneerd aan Hypotrust. Op basis van deze garantieverklaring verbindt Hypotrust zich aan de rentelijst en de regels van Woon Bewust Hypotheek zoals die gelden op de datum van de voorbeeldofferte. In de garantieverklaring staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

LET OP! Nadat wij de garantieverklaring met uw handtekening hebben ontvangen, is deze verklaring geldig tot 21 maart 2017

2.6 Per e-mailbericht van vrijdag 17 maart 2017 om 15:19 uur heeft de hypotheekadviseur diverse documenten ter beoordeling aan Hypotrust gezonden.

Het dossier is door de hypotheekadviseur aangemeld als een '*fastlane-dossier*', wat inhoudt dat Hypotrust het dossier binnen 48 uur (weekenden en feestdagen niet meegerekend) diende te beoordelen.

2.7 Op 21 maart 2017 om 10.44 uur heeft Hypotrust de hypotheekadviseur geïnformeerd over de beoordeling van de hypotheekaanvraag van Consument. Uit de beoordeling is gebleken dat de aangeleverde stukken niet correct waren en/of er nog aanvullende stukken benodigd waren waardoor de aanvraag niet aan de eisen voldeed en er nog geen bindend krediet-aanbod kon worden gedaan. De hypotheekadviseur heeft op 22 maart 2017 nieuwe stukken aangeleverd.

2.8 Omdat op 21 maart 2017 de geldigheidsduur van de garantieverklaring verlopen was, heeft Hypotrust geen bindend kredietaanbod gedaan. Hypotrust heeft aan de geldgever het verzoek voorgelegd om de geldigheidstermijn van de garantieverklaring te verlengen. Dit verzoek is afgewezen. Hypotrust heeft de hypotheekadviseur hierover op 31 maart 2017 geïnformeerd.

2.9 Op 15 mei 2017 is er namens Consument en zijn partner een nieuwe hypotheekaanvraag ingediend voor een bedrag van € 262.500,- en is er een nieuw renteaanbod voor een ander product met een andere geldverstrekker uitgebracht. Deze aanvraag is geaccepteerd en de hypotheekakte is gepasseerd. De rente bedraagt 2,4% voor 240 maanden.

2.10 In september 2019 heeft Consument een klacht ingediend bij Hypotrust over de gang van zaken rondom het afsluiten van de geldlening in 2017.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van circa € 5.000,-, zijnde het verschil tussen rente zoals genoemd in de voorbeeldofferte van 21 november 2016 en de getekende offerte van mei 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- De geldigheidstermijn van het renteaanbod is niet duidelijk.
- Het feit dat de geldigheidstermijn niet duidelijk was, blijkt uit het feit dat de acceptant heeft doorgewerkt aan het dossier, terwijl de termijn al verstreken was.
- De aanneemovereenkomst was niet eerder beschikbaar. De reden voor het aanvragen van de spoedprocedure is dat de overdracht van de grond zo spoedig mogelijk moest passeren bij de notaris.

Verweer van Hypotrust

3.3 Hypotrust heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft niet binnen een bekwame tijd zoals bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) zijn beklag gedaan over het gebrek in de prestatie aan de zijde van Hypotrust. Consument heeft niet eerder dan na verloop van 2,5 jaar na het vervallen van de garantieverklaring zijn klacht kenbaar gemaakt.
- Consument kan geen aanspraak maken op het rentetarief zoals genoemd in de voorbeeldofferte van 21 november 2016. In de voorbrief en de garantieverklaring staat duidelijk vermeld dat het aanbod tot 21 maart 2017 geldig is. Alle documenten dienden voor 21 maart 2017 correct te zijn aangeleverd. Na de vervaldatum kon de geldgever niet gehouden worden om de lening tegen de genoemde voorwaarden aan Consument te verstrekken omdat niet aan de in de voorbeeldofferte genoemde vereisten was voldaan. Hypotrust heeft dan ook geen schuld aan het laten verlopen van de geldigheid van het aanbod van 21 november 2016.
- Het feit dat er op het laatste moment stukken zijn ingediend, met het risico dat deze afgekeurd konden worden waarna er geen tijd meer zou zijn om het een en ander te corrigeren, komt geheel voor rekening en risico van Consument.
- Het feit dat de betreffende acceptant op de vervaldatum om aanvullende documenten heeft verzocht maakt niet dat Consument of zijn hypotheekadviseur hier rechten aan zouden kunnen ontlenen en ervan uit konden gaan dat hiermee de garantietermijn verlengd zou zijn. De handelingen van de acceptant berustten op een kennelijke vergissing.

4. Beoordeling

Beroep op 6:89 BW

4.1 Voorafgaand aan het materiële oordeel dient de Commissie zich uit te spreken over het beroep van Hypotrust op niet tijdig klagen van Consument. De Commissie beoordeelt dit beroep naar de maatstaf van artikel 6:89 BW.

4.2 Dat wetsartikel sluit inhoudelijke behandeling van klachten uit op het moment dat blijkt dat Consument niet binnen bekwame tijd een beroep heeft gedaan op een fout van Hypotrust. Naar vast oordeel van de Commissie dient de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden, waarbij van groot gewicht is of Hypotrust in haar belangen is geschaad. Louter tijdverloop is een belangrijke factor, maar niet van doorslaggevend belang (zie onder meer HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en GC Kifid 2017-755).

4.3 De Commissie stelt vast dat Hypotrust – afgezien van de stelling dat Consument niet heeft voldaan aan zijn klachtplicht – te algemeen heeft gesteld en niet nader heeft onderbouwd op welke wijze zij door het niet binnen bekwame tijd klagen van Consument in haar belangen wordt geschaad. Het voorgaande brengt mee dat het beroep op artikel 6:89 BW wordt afgewezen.

Inhoudelijke beoordeling

4.4 Naar de Commissie begrijpt vordert Consument nakoming van het renteaanbod van 21 november 2016. In het kader hiervan dient de Commissie te beoordelen of er tussen partijen een overeenkomst tot stand is gekomen.

4.5 Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan (artikel 6:217 lid 1 BW). Voor een geldig aanbod evenals voor een geldige aanvaarding is volgens artikel 3:33 BW vereist dat de wil en verklaring met elkaar overeenstemmen.

4.6 Naar het oordeel van de Commissie staat in de voorbrief als ook in de garantieverklaring voldoende duidelijk dat het aanbod van de geldverstrekker geldig is tot 21 maart 2017. Deze tekst is niet voor meer dan één uitleg vatbaar. De Commissie is van oordeel dat Consument en diens hypotheekadviseur de inhoud en strekking hiervan hadden kunnen begrijpen. Het had dan ook op weg van Consument en diens hypotheekadviseur gelegen om de gevraagde documenten tijdig aan Hypotrust te verzenden, zodat tijdig beoordeling van de stukken kon plaatsvinden. Dat de stukken niet eerder beschikbaar waren, behoort tot de risicosfeer van Consument.
Omdat voor 21 maart 2017 niet voldaan was aan de voorwaarden, die zijn gesteld voor het kunnen doen van een bindend kredietaanbod, is in beginsel geen overeenkomst tussen Consument en zijn partner enerzijds en Hypotrust anderzijds tot stand gekomen. Voor de vraag of voor uitzondering op dit beginsel plaats is, ligt de vraag voor of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat uit het handelen van de acceptant na de geldigheidstermijn een overeenkomst tot stand zou komen.

4.7 Om deze vraag te kunnen beantwoorden dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van het in artikel 3:35 BW bepaalde:

> "*Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.*"

4.8 Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat Hypotrust in beginsel gehouden is aan de verklaring/gedraging die zij richting Consument heeft gedaan, ook indien deze verklaring of gedraging een fout bevatte. Voorwaarde daarvoor is wel dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze verklaring/gedraging de werkelijke bedoeling van Hypotrust weergaf. Indien voor Consument duidelijk was of had moeten zijn dat sprake was van een vergissing, is Hypotrust niet gebonden aan de onjuiste verklaring.

4.9 Naar het oordeel van de Commissie had het voor Consument duidelijk moeten zijn dat er sprake was van een vergissing aan de zijde van Hypotrust. Uit het door partijen gestelde blijkt dat de hypotheekadviseur op 17 maart 2017 diverse documenten aan Hypotrust heeft gestuurd en dat deze op 21 maart 2017 (de dag nadat de voorbeeldofferte vervallen was) door Hypotrust zijn beoordeeld. De Commissie komt in deze kwestie tot de conclusie dat Consument redelijkerwijs op de hoogte had kunnen en dus moeten zijn dat de acceptant abusievelijk de hypotheekaanvraag na de vervaldatum heeft beoordeeld, maar dat in ieder geval na 21 maart 2017 aan te leveren stukken niet tot een nakoming van de voorbrief zouden kunnen leiden. Zoals reeds in 4.6 geoordeeld, blijkt uit de stukken voldoende duidelijk dat het aanbod geldig was tot 21 maart 2017.

4.10 Derhalve is, hoe ongelukkig de communicatie van Hypotrust ook is geweest, sprake van een kennelijke vergissing aan de zijde van Hypotrust, waaraan zij niet gehouden kan worden. Consument kan derhalve geen aanspraak maken op de rente zoals vermeld in de voorbeeld-offerte van 21 november 2016. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. 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.

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.