Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0436

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. L. van Berkum, mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	24 mei 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende (zorg)verplichtingen bij het behandelen van de hypotheekaanvraag, waardoor de consument uiteindelijk een lager bedrag heeft kunnen lenen en een hogere rente betaalt. De bank heeft betwist dat zij is tekortgeschoten. De commissie wijst de vordering af.

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 en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met de heer [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig: mr. [naam 2] en [naam 3].

1.3 De consument 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 consument heeft op 22 december 2021 via haar adviseur (waartegen een separate klacht is ingediend) een hypotheekaanvraag ingediend bij de bank. In deze hypotheekaanvraag is door de adviseur aangegeven dat de consument een inkomen van € 125.227,- per jaar verkrijgt uit een Nederlandse onderneming.

2.2 Op 24 december 2021 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht, voor een hypothecaire geldlening van in totaal € 650.000,-, bestaande uit een aflossingsvrij deel van € 200.000,- tegen een rentepercentage van 1,55% en twee annuïteitenleningen van € 200.000,- en € 250.000,- tegen rentepercentages van respectievelijk 1,42% en 1,69%.

2.3 In dit renteaanbod is verder het volgende vermeld:

> *"(...) Het rente-aanbod is gebaseerd op de gegevens in de hypotheekaanvraag. Het is goed om te weten dat:*
> *• ons rente-aanbod geldig is tot en met 12-1-2022. Dit rente-aanbod is geen bindende offerte. Het is ook geen toezegging voor het uitbrengen van een offerte. U vindt het rente-aanbod in de bijlage.*
> *• wij van het rente-aanbod mogen afwijken als de aanvraag van uw klant wijzigt, de situatie van uw klant wijzigt, er geen gebruik wordt gemaakt van de Betaalpakketkorting of als we de benodigde documenten na 12-1-2022 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 www.rabobankintermediairdesk.nl. 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. (...)"*

2.4 Op 1 april 2022 mailde de bank de adviseur het volgende:

> *"(...) De aangeboden toets is niet passend bij de situatie van mevrouw [de consument]. Er is geen rekening gehouden met het feit dat zij inkomen uit Duitsland geniet. Uit de aangiften IB blijkt dat zij geen gebruik maakt van de compensatieregeling. Daarmee kwalificeert de gevraagde hypotheek als box 3 lening. Verder is er geen rekening gehouden met de correctieposten vanuit kreditkarte en hypotheken Duitsland. Op basis van box 3, rekening houdend met correctieposten voor haar verplichtingen in Duitsland maar aan de andere kant ook de opgegeven huurinkomsten kom ik vooralsnog tot een maximaal leenbedrag van om en nabij € 350.000,00. (...)"*

2.5 De bank en de adviseur hebben vervolgens onderzocht of het tekort aan toetsinkomen kon worden opgelost. Op 19 april 2022 is door de adviseur een aangepaste hypotheekaanvraag ingediend. De bank heeft hierop een nieuw renteaanbod uitgebracht.

2.6 Op 31 mei 2022 heeft de bank een offerte uitgebracht, voor een hypothecaire geldlening van € 591.500,-, bestaande uit een aflossingsvrij deel van € 213.000,- tegen een hypotheekrente van 2,72% en een annuïteitenlening van € 378.500,-, tegen een hypotheekrente van 2,42%.

2.7 De consument heeft deze offerte op 16 juni 2022 voor akkoord ondertekend.

2.8 Op 4 juli 2022 is de hypotheekakte gepasseerd.

De klacht en vordering

2.9 De consument vordert betaling van een bedrag van € 145.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 16 februari 2023.

2.10 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen, waardoor de hypotheekaanvraag vertraging heeft opgelopen en de consument uiteindelijk minder kon lenen tegen een hoger rentepercentage. De consument heeft alle stukken tijdig aangeleverd, maar de bank vroeg steeds om nieuwe stukken en was onduidelijk over wat zij nodig had. De financiële situatie van de consument was direct bij de bank bekend, zodat de bank alle stukken direct had kunnen opvragen. De bank heeft zich niet goed ingelezen, haar processen niet goed ingericht en heeft niet tijdig aangegeven welke stukken zij nodig had. Dit heeft er uiteindelijk toe geleid dat de consument een lager bedrag kon lenen, tegen een hogere rente. Hiervoor houdt zij de bank aansprakelijk.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Daartoe heeft zij – samengevat en voor zover van belang – het volgende aangevoerd. Op 18 januari 2022 waren de stukken met betrekking tot het inkomen van de consument pas aangeleverd. Op dit moment was het renteaanbod al verlopen. Bij de beoordeling van de stukken bleek dat het inkomen van de consument voortkwam uit een Duitse onderneming, en niet zoals in de aanvraag opgegeven uit een Nederlandse B.V. De bank had daardoor nadere informatie nodig. De overige in december 2021 opgevraagde stukken zijn pas op 28 maart 2022 aangeleverd. Bij de eerste beoordeling bleek vervolgens dat de aanvraag op basis van het inkomen niet paste binnen het acceptatiebeleid van de bank, omdat de consument ook financiële verplichtingen in Duitsland bleek te hebben. Dit was eveneens niet opgegeven bij de hypotheekaanvraag. De bank is met de adviseur op zoek gegaan naar een oplossing. Hiervoor waren opnieuw stukken nodig. Het heeft uiteindelijk tot 27 mei 2022 geduurd totdat alle stukken compleet waren. Aangezien de termijn uit het renteaanbod van 24 december 2021 toen al ruimschoots was verstreken – en dit de bank niet aan te rekenen valt – heeft de bank het renteaanbod terecht laten vervallen. Gezien de financiële situatie van de consument, kan zij bovendien geen hoger bedrag lenen. Van enige schade is op dat punt dan ook geen sprake.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen door de consument een lagere hypotheek aan te bieden dan in de eerste aanvraag was verzocht en het renteaanbod van 24 december 2021 te laten vervallen. Naar het oordeel van de commissie is van een tekortkoming van de bank geen sprake. Dit zal hierna worden toegelicht.

Hoogte hypothecaire geldlening

3.2 De consument stelt dat zij als gevolg van tekortkomingen van de bank een lager bedrag heeft kunnen lenen. De bank betwist dit.

Uit het dossier blijkt dat de financiële positie van de consument anders was dan door (de adviseur van) de consument in eerste instantie is voorgespiegeld. Zo bleek – anders dan in de hypotheekaanvraag – het inkomen (gedeeltelijk) uit een Duitse onderneming te komen en bleken er daarnaast sprake van financiële verplichtingen in Duitsland die niet waren opgegeven. Het is op basis daarvan niet onbegrijpelijk dat het bedrag dat de consument maximaal mag lenen lager werd dan verwacht. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de bank bij het uitbrengen van de offerte op 31 mei 2022 is uitgegaan van onjuiste gegevens en dat de hoogte van de hypothecaire geldlening aldus is vastgesteld op basis van onjuiste gegevens dan wel dat de bank heeft gehandeld in strijd met haar acceptatievoorwaarden.

3.3 Dat de consument uiteindelijk een lager bedrag kon lenen is dan ook niet zozeer het gevolg van enige vertraging, maar van het feit dat de inkomens- en lastenpositie van de consument anders bleek dan was voorgespiegeld. De adviseur stelt dat de bank telefonisch op de hoogte was gesteld van het inkomen uit Duitsland. Dit is door de bank betwist en blijkt overigens nergens uit. Voor zover dat al zo zou zijn, geldt ook daarvoor dat dit de inkomenspositie van de consument niet anders maakt. Ook als de bank direct op de hoogte was geweest van het inkomen en de financiële verplichtingen van de consument in Duitsland, had zij geen hoger bedrag kunnen lenen. Nu niet is gebleken dat enig handelen van de bank tot een lager hypotheekbedrag heeft geleid, wordt de vordering op dit punt afgewezen.

Renteaanbod

3.4 Tussen partijen is niet in geschil dat het renteaanbod bepaalt dat dit geldig was tot 12 januari 2022. De (adviseur van de) consument stelt dat het dossier op 5 januari 2022 al compleet was. Dit is door de bank betwist en blijkt ook niet uit het dossier. Bovendien wordt dit tegengesproken door de eigen stellingen van de adviseur, namelijk dat het taxatierapport pas op 28 maart 2022 is aangeleverd. De commissie stelt dan ook vast dat het dossier niet vóór 12 januari 2022 compleet was.

3.5 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de bank hiervan een verwijt te maken valt. Uit de door partijen overgelegde e-mailcorrespondentie blijkt dat de bank (de adviseur van) de consument meermaals heeft gerappelleerd om tijdig stukken aan te leveren. Dat de bank uiteindelijk nadere stukken nodig had omdat de in de hypotheek-aanvraag vermelde informatie niet volledig was, valt de bank niet aan te rekenen. Zoals hiervoor reeds is overwogen kan niet worden vastgesteld dat de bank wist dat er inkomen uit Duitsland was of dat de consument financiële verplichtingen in Duitsland had. Het is niet onredelijk dat de bank naar aanleiding hiervan nadere vragen had. Uit het dossier volgt ook niet dat de bank onduidelijk was over wat zij van de consument nodig had. Uit niets blijkt dat enig handelen van de bank ertoe heeft geleid dat het dossier niet vóór 12 januari 2022 compleet was.

3.6 Voor zover de consument nog stelt dat de bank heeft aangegeven dat het renteaanbod van 24 december 2021 nog geldig zou zijn, geldt dat dit niet uit het dossier blijkt.

De adviseur heeft aangegeven dat dit op 2 en 3 maart 2022 telefonisch zou zijn aangegeven, maar dit is door de bank betwist en blijkt overigens nergens uit.

3.7 Aangezien de bank geen verwijt te maken valt van de vertraging die de hypotheekaanvraag heeft opgelopen, is zij ook niet aansprakelijk voor de door de consument gestelde schade. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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