Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0572

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. J. van der Groen, A.E. Tevel, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	5 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Venn Hypotheken B.V., gevestigd te Breda, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Klacht (deels) niet-behandelbaar/ Vordering (deels) afgewezen

Samenvatting

De consument wilde zijn bestaande hypothecaire geldlening oversluiten naar de geldverstrekker. Het renteaanbod van de geldverstrekker is, door verloop van de tijd, vervallen. De consument stelt dat de vertraging in het traject te wijten is aan de geldverstrekker omdat deze alsnog een nieuw taxatierapport verlangde. De consument vordert dat de geldverstrekker hem alsnog een geldlening, op basis van de condities zoals opgenomen in het renteaanbod, verstrekt. De commissie stelt voorop dat zij niet bevoegd is om te oordelen over de weigering van de geldverstrekker om een hypothecaire geldlening te verstrekken, tenzij de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Naar het oordeel van de commissie heeft de geldverstrekker geen misbruik van zijn contracts- en beleidsvrijheid gemaakt en ook niet gehandeld in strijd met de wet. Deze 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de geldverstrekker; 6) de aanvullende reactie van de consument na de hoorzitting; 7) de aanvullende reactie van de geldverstrekker na de hoorzitting; 8) de reactie van de geldverstrekker op de aanvullende reactie van de consument en 9) de reactie van de consument op de aanvullende reactie van de geldverstrekker.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 10 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger mevrouw mr. I. Langeveld, advocaat kantoorhoudende te Haarlem. Namens de geldverstrekker waren aanwezig: mevrouw [naam 1], hoofd operations en mevrouw [naam 2], hoofd operations.

1.3 De consument en de geldverstrekker 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 voor het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening in het najaar 2021 contact opgenomen met een hypotheekadviseur (hierna: de adviseur). De consument beschikte op dat moment over een taxatierapport met taxatiedatum 11 mei 2021.

2.2 Op 6 oktober 2021 heeft adviseur namens de consument een hypotheekaanvraag ingediend bij de geldverstrekker. Diezelfde dag heeft de geldverstrekker een indicatief kredietvoorstel (met als kenmerk leningnummer [nummer 1]) uitgebracht. Op 17 november 2021 is door de geldverstrekker een bindend kredietaanbod uitgebracht aan de consument, dat op 1 december 2021 door de consument voor akkoord is ondertekend en aan de geldverstrekker is geretourneerd.

2.3 Op 13 januari 2022 heeft de adviseur aan de geldverstrekker verzocht om het getekende bindend kredietaanbod aan te passen; de consument wilde voor een van de leningdelen graag een rentevaste periode van 30 jaar in plaats van 20 jaar. Hierop heeft de geldverstrekker op 18 januari 2022 een aangepast kredietaanbod uitgebracht, dat niet is ondertekend door de consument. Op 27 januari 2022 heeft de adviseur nogmaals een wijzigingsverzoek ingediend bij de geldverstrekker. Hiervoor is geen kredietaanbod uitgebracht.

2.4 Op 31 januari 2022 heeft de adviseur de geldverstrekker verzocht om het bindende kredietaanbod van 17 november 2021 te heractiveren. De geldverstrekker heeft hierop per e-mail aan de adviseur laten weten dat dat kredietaanbod is vervallen en dat een nieuwe hypotheekaanvraag moet worden ingediend, waarbij nieuwe actuele gegevens moesten worden aangeleverd, omdat de huidige stukken niet meer geldig waren.

2.5 Vervolgens heeft de adviseur namens de consument op 28 februari 2022 een nieuwe hypotheekaanvraag ingediend bij de geldverstrekker. Diezelfde dag heeft de geldverstrekker een indicatief kredietvoorstel (met als kenmerk leningnummer [nummer 2]) (hierna: het kredietvoorstel) uitgebracht. In het kredietvoorstel staat vermeld dat het voorstel ziet op een hypothecaire geldlening voor een totaalbedrag van € 284.311,00, bestaande uit drie leningdelen:

- Een aflossingsvrije lening van € 200.000,- met een rente van 2,1% en een rentevaste periode van 30 jaar;
- Een annuïtaire lening van € 36.646,- met een rente van 1,64% en een rentevaste periode van 10 jaar; en
- Een annuïtaire lening van € 47.665,- met een rente van 1,64% en een rentevaste periode van 10 jaar.

2.6 In het kredietvoorstel staan de documenten vermeld die moeten worden aangeleverd in het kader van de beoordeling van de aanvraag; waaronder een recent taxatierapport. In het kredietvoorstel staat vermeld dat het geldig is tot 30 juni 2022. Verder staat in het kredietvoorstel vermeld dat een taxatierapport maximaal zes maanden oud mag zijn op de dag dat de geldverstrekker het hypotheekaanbod beoordeelt.

2.7 De hypotheekaanvraag moest door de geldverstrekker in zijn geheel opnieuw worden beoordeeld omdat onder meer de geldigheidsduur van de benodigde documentatie (waaronder inkomensgegevens) inmiddels was verlopen. Ook de geldigheidsduur van het taxatierapport had inmiddels de geldigheidsduur van zes maanden overschreden. De geldverstrekker heeft toen aangegeven dat ze hier eenmalig een uitzondering op zouden kunnen maken, mits de consument snel zou gaan passeren bij de notaris.

2.8 In maart 2022 zijn door de consument (en zijn partner) de gevraagde stukken, waaronder inkomensgegevens van de nieuwe werkgever van de consument, aangeleverd bij de geldverstrekker. In de periode tussen maart en mei 2022 zijn verschillende inkomensstukken aangeleverd om de financiële positie van de consument te kunnen bepalen. Over deze stukken zijn namens de geldverstrekker verschillende vragen gesteld, te meer omdat de bestendigheid van het inkomen van de consument onvoldoende kon worden vastgesteld/geverifieerd.

2.9 Op 21 maart 2022 heeft de adviseur aan de geldverstrekker gevraagd om de aanvraag van de consument met spoed te behandelen omdat er al een afspraak bij de notaris stond. Dat verzoek is door de geldverstrekker afgewezen, omdat de aanvraag het oversluiten van een geldlening betrof.

2.10 Op 24 maart 2022 heeft de geldverstrekker wederom nieuwe stukken met betrekking tot onder andere het inkomen van de consument opgevraagd; welke de volgende dag door hem zijn aangeleverd. Op 7 april 2022 heeft de geldverstrekker bij de consument een nieuwe aflosnota opgevraagd omdat de bestaande verouderd was. De gevraagde informatie is op 11 april 2022 via de adviseur aangeleverd. Ook heeft de adviseur gevraagd om de aanvraag met spoed te behandelen; dit verzoek is afgewezen door de geldvertrekker.

2.11 Op 3 mei 2022 heeft de geldverstrekker de consument opnieuw verzocht om aanvullende stukken met betrekking tot zijn inkomen. Hierop heeft de consument direct een UWV verzekeringsbericht aangeleverd aan de geldverstrekker. Op 13 mei 2022 heeft de geldverstrekker de financiële positie van de consument finaal kunnen vaststellen.

2.12 Op 19 mei 2022 heeft de geldverstrekker aan de consument bericht dat het taxatierapport zijn geldigheid heeft verloren en dat het niet meer kon worden gebruikt voor het passeren.

2.13 Op 30 juni 2022 is het kredietvoorstel beëindigd in verband met het verlopen van de geldigheidstermijn.

2.14 Op 10 augustus 2022 heeft de adviseur het gevraagde taxatierapport (inspectiedatum 9 augustus 2022) aan de geldverstrekker gestuurd. Na ontvangst van het nieuwe taxatierapport heeft de geldverstrekker aan de consument laten weten dat zij, nu het kredietvoorstel reeds op 30 juni 2022 was verlopen, niet meer bereid is om de gevraagde geldlening te verstrekken tegen een rente van 2,1% voor 30 jaar, noch dat zij bereid is om de offerte verlengen.

De klacht en vordering

2.15 Primair vordert de consument dat de geldverstrekker de gevraagde geldlening met een rentevaste periode van 30 jaar met een rente van 2,1% alsnog verstrekt. Subsidiair vordert de consument vergoeding van € 170.000,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 augustus 2022.

2.16 Aan deze vordering legt de consument ten grondslag dat de geldverstrekker verwijtbaar heeft gehandeld. In het kader hiervan heeft hij het volgende gesteld:

- De klacht is behandelbaar, omdat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid door geen overeenkomst met de consument meer te willen sluiten tegen de afgesproken rente (2,1%) en looptijd (30 jaar). De vertraging in het proces is enkel en alleen aan de geldverstrekker te wijten. De geldverstrekker heeft erkend dat zij aanvankelijk akkoord is gegaan met het verlopen taxatierapport, mits het passeren snel zou plaatsvinden. Er is meermaals per mail en telefonisch bevestigd tussen de geldverstrekker en de adviseur dat er geen nieuw taxatierapport hoefde te komen. De voorwaarde van de geldverstrekker om snel te passeren – hoe snel dat dan ook exact is – is door de geldverstrekker zelf gefrustreerd doordat deze voortdurend om nieuwe stukken bleef vragen. De consument heeft telkens adequaat gereageerd op de verzoeken van de geldverstrekker. Bovendien heeft de geldverstrekker tweemaal het verzoek tot een spoedprocedure afgewezen.
- De consument lijdt schade door verwijtbaar handelen van de geldverstrekker, omdat de geldverstrekker niet meer bereid is om de gevraagde geldlening tegen de afgesproken rente van 2,1% en rentevaste periode van 30 jaar te verstrekken.

Het verweer

2.17 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Vooraf

3.1 De commissie moet beoordelen of de geldverstrekker gehouden is om alsnog het lening-gedeelte met een beoogde looptijd van 30 jaar aan de consument te verstrekken tegen een rente van 2,1%. Zij zal hieronder overgaan tot die beoordeling.

Daarover merkt de commissie op dat partijen over en weer uitvoerig feiten en argumenten naar voren hebben gebracht en over en weer hierop hebben gereageerd. De commissie zal de beoordeling van het geschil beperken tot de kern van de klachten van de consument. Dit neemt niet weg dat zij kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten die partijen naar voren hebben gebracht.

3.2 Verder merkt de commissie op dat zij bij de beoordeling van de klacht zal uitgaan van de gebeurtenissen vanaf 28 februari 2022 (de datum waarop de nieuwe hypotheekaanvraag is gedaan), omdat de consument in feite nakoming van dat kredietvoorstel vordert. De gebeurtenissen van voor 28 februari 2022 laat zij buiten beschouwing bij de beoordeling.

Behandelbaarheid van de klacht

3.3 In vraag 2.3 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: 'het reglement') is bepaald dat Kifid geen klachten behandelt over de weigering van een financiële dienstverlener om met een consument een overeenkomst te sluiten. Dit is alleen dan anders als de klacht is dat de financiële dienstverlener (in die geval de geldverstrekker) misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

3.4 Gelet op de stellingen van partijen dient de commissie de vraag te beantwoorden of de geldverstrekker door te weigeren om alsnog een overeenkomst met de consument te sluiten op basis van het door hem op 28 februari 2022 aan de consument gedane kredietvoorstel, misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De commissie oordeelt hierover als volgt.

Heeft de geldverstrekker in het financieringstraject misbruik gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of gehandeld in strijd met de wet?

3.5 De commissie stelt voorop dat de geldverstrekker in de onderhavige zaak uitsluitend heeft opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening en niet als adviseur. Omdat de geldverstrekker, zoals ook door hem betoogd, slechts aanbieder is geweest in deze, is hij bij het van het afsluiten van een hypothecaire geldlening (slechts) gehouden tot het toetsen van de aangevraagde financiering van een consument aan de regels ter voorkoming van overkreditering.

3.6 Als uitgangspunt geldt dat de geldverstrekker verder een hoge mate van contracts- en beleidsvrijheid toekomt. Dat betekent dat de geldverstrekker in beginsel zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden hij een overeenkomst sluit of wijzigt.[1]

[1] GC Kifid nrs. 2018-475, 2018-517, 2019-777, 2021-07672021-1050, 2021-0028, 2021-1058, 2022-0391 en 2023-0485. Deze en andere Kifid-uitspraken zijn te vinden op www.kifid.nl

Dit betekent ook dat de geldverstrekker in beginsel zelf mag bepalen welke stukken hij van de consument nodig heeft om te kunnen beoordelen of – en onder welke voorwaarden – een hypothecaire geldlening kan worden verstrekt.[2] Deze (contracts)vrijheid kan worden beperkt indien de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

3.7 De consument verwijt de geldverstrekker dat door diens handelen (het steeds opvragen van aanvullende stukken) onnodig veel vertraging is ontstaan in het financieringstraject; hetgeen ertoe geleid heeft dat de geldverstrekker het taxatierapport uit maart 2021 – ondanks een toezegging daarover – niet meer accepteerde.

3.8 De geldverstrekker heeft toegelicht dat de hypotheekaanvraag van 28 februari 2022 een nieuwe aanvraag betrof omdat het vorige kredietvoorstel was vervallen. Omdat het een nieuwe hypotheekaanvraag betrof, de geldigheidsduur van benodigde documentatie (waaronder inkomensgegevens) was verlopen en de consument een andere werkgever had, moest de aanvraag in zijn geheel opnieuw worden beoordeeld. In verband met die beoordeling heeft de geldverstrekker in de periode tussen maart en mei 2022 verschillende keren (aanvullende) stukken opgevraagd bij (de adviseur van) de consument om zijn financiële positie te kunnen beoordelen. Over deze stukken zijn verschillende vragen gesteld, omdat de bestendigheid van het inkomen van eiser onvoldoende kon worden vastgesteld. Zo waren er inconsistenties tussen de werkgeversverklaring en de arbeidsovereenkomst. Pas op 13 mei 2022 kon de geldverstrekker de inkomenspositie van de consument vaststellen en verifiëren.

3.9 De commissie stelt voorop dat de geldverstrekker in het kader van een hypotheekaanvraag de financiële positie van de consument moet beoordelen, mede om overkreditering te voorkomen. Het opvragen en beoordelen van stukken is onderdeel van dat proces. Uit het dossier blijkt dat de geldverstrekker in de periode van maart-mei 2022 verschillende keren aanvullende stukken bij de consument heeft opgevraagd en dat op 13 mei 2022 de financiële positie van de consument kon worden vastgesteld. De financiële positie van de consument is dus ruim binnen de geldigheidstermijn van het kredietvoorstel (30 juni 2022) vastgesteld. Dit is naar het oordeel van de commissie geen onredelijk lange termijn. De commissie kan uit het overgelegde dossier niet opmaken dat de geldverstrekker het acceptatieproces (bewust) vertraagd heeft.

3.10 Wat betreft de vraag of de geldverstrekker in mei 2022 alsnog een nieuw taxatierapport mocht vragen, oordeelt de commissie als volgt.

3.11 Vast staat dat de consument ten tijde van de hypotheekaanvraag in februari 2022 beschikte over een taxatierapport met taxatiedatum 11 mei 2021.

[2] GC Kifid nr. 2023-0485.

Ook staat vast de geldverstrekker op 28 februari 2022 in contact is getreden met de adviseur over de geldigheid van het taxatierapport, waarbij is aangegeven dat er geen nieuw taxatierapport hoefde te volgen, mits en indien en voor zover er snel zou worden gepasseerd. Er is niet specifiek gemaakt wat er met 'snel' werd bedoeld. Op 19 mei 2022 heeft de geldverstrekker de consument verzocht om een nieuw taxatierapport.

3.12 De geldverstrekker heeft zich op het standpunt gesteld dat hij – ondanks de toezegging in februari 2022 – in mei 2022 alsnog een nieuw taxatierapport mocht verlangen. Uit hoofde van haar zorgplicht was de geldverstrekker gehouden om te vragen om een recent taxatie-rapport en kon zij geen uitzondering meer maken op de geldigheidsduur van het taxatie-rapport. Een taxatierapport is immers een momentopname; doordat de marktwaarde na verloop van tijd kan wijzigen is een taxatierapport maar een beperkte tijd geldig. Conform de acceptatievoorwaarden van de geldverstrekker mag een taxatierapport maximaal zes maanden oud zijn op datum uitbrengen van het kredietaanbod. Medio mei 2022 was het taxatierapport al meer dan een jaar oud. Bovendien was er geen sprake meer van snel passeren; sedert de aanvraagdatum van de hypotheek (28 februari 2022) en het definitief vaststellen van de financiële positie van de consument (13 mei 2022) zaten bijna drie maanden. Daarnaast liep het kredietvoorstel tot 30 juni 2022. Vanaf 19 mei 2022 tot en met 30 juni 2022 (geldigheidsduur kredietaanbod) was de consument nog ruimschoots in de gelegenheid om te voldoen aan het acceptatieverzoek van de geldverstrekker om te voorzien in een nieuw taxatierapport. Uitgaande van de gemiddelde doorlooptijd van het aanvragen van een taxatierapport, het uitvoeren van een taxatie en het opstellen van een taxatierapport had de consument binnen deze termijn aan deze verplichting kunnen voldoen, aldus de geldverstrekker.

3.13 Naar het oordeel van de commissie mocht de geldverstrekker in mei 2022 de consument alsnog vragen om een nieuw taxatierapport. Hierbij acht de commissie van belang dat op dat moment het taxatierapport al meer dan een jaar oud was. De commissie is met de geldverstrekker van oordeel dat er ook geen sprake meer was van 'snel passeren'. Het heeft immers drie maanden geduurd voordat de financiële positie van de consument kon worden vastgesteld. Daarbij komt dat de geldverstrekker op 19 mei 2022 te kennen heeft gegeven dat een nieuw taxatierapport nodig was. Dat is ruim 1,5 maand voor het einde van de geldigheidsduur van het kredietvoorstel (30 juni 2022). Naar het oordeel van de commissie had de consument hiermee nog voldoende tijd om een nieuw taxatierapport te laten opstellen voor het einde van de geldigheidstermijn.

3.14 Nu het dossier op 30 juni 2022 vanwege het ontbreken van het taxatierapport niet compleet was, heeft het kredietvoorstel zijn geldigheid verloren en kan de consument geen aanspraak maken op het daarin vermelde rentetarief. De geldverstrekker kan dan ook niet worden gehouden om alsnog een geldlening tegen het rentetarief te hanteren zoals opgenomen in het renteaanbod.

3.15 Alles voorziend is de conclusie dat niet gebleken is dat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid of in strijd heeft gehandeld met de wet.

De klacht over het niet aanbieden van een offerte is niet-behandelbaar

3.16 Gelet op hetgeen hiervoor over de bevoegdheid van de commissie onder 3.1 is overwogen, kan de klacht over de weigering van de geldverstrekker om met consument een overeenkomst te sluiten op grond van vraag 2.3 van het reglement niet worden behandeld. Dit betekent dat de commissie niet toekomt aan de inhoudelijke beoordeling daarvan, waaronder de vordering tot vergoeding van de schade.

4. De beslissing

De commissie:
- wijst de klacht dat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet af;
- verklaart dat de klacht over de weigering van de geldverstrekker om een hypothecaire overeenkomst af te sluiten, niet-behandelbaar is; en
- wijst het meer of anders gevorderde af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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