Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-1018
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 maart 2021
Ingediend door	: de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 30 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Niet is gebleken dat de gemaakte verwijten aan het adres van de bank over het financieringstraject en de doorlooptijd daarvan terecht zijn en de consumenten daardoor schade hebben geleden. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop betrekking hebbende vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) 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 (januari 2020) met een adviseur van de bank contact opgenomen voor de financiering van een in eigen beheer te bouwen nieuwbouwwoning. Vanwege de inkomenssituatie van de consumenten heeft de adviseur een zogenoemd "Formulier Afwijken van de hypotheekregels" bij de bank ingediend om een financieringsaanbod te ontvangen op basis van de werkelijke lasten. Het naar aanleiding hiervan door de bank afgegeven renteaanbod hebben de consumenten geaccepteerd. De definitieve omgevingsvergunning hebben de consumenten niet binnen de in het renteaanbod genoemde termijn naar de bank toegestuurd.

2.2 In de door de adviseur verstuurde mail van 8 juni 2020 is over het passeren van de hypotheekakte en over het insturen van actuele inkomensgegevens geschreven en voorts: *"(…) Zodra ik deze stukken ontvang neem ik contact op met de afdeling of zij het dossier vast volledig willen beoordelen zodat dit alvast gedaan is voor dat de omgevingsvergunning definitief is, en we dan snel doorkunnen zodra deze definitief is. (…)"*. De adviseur heeft op 16 juni 2020 de financieringsaanvraag bij de bank ingediend.

2.3 Over de beoordeling van die aanvraag door de bank heeft de adviseur de consumenten op 22 juni 2020 gemaild. In die mail staat dat de bank gegevens over de inkomsten en het eigen vermogen wil ontvangen en een door de aannemer én de consumenten ondertekende aanneemovereenkomst. Daarnaast staat er in die mail dat de offerte moet worden aangepast omdat de overbruggingslening te hoog is. Tot slot staat in die mail dat door de bank aanvullende stukken zijn opgevraagd zoals een afbouwgarantie en een taxatierapport; deze stukken waren niet eerder in het afgegeven renteaanbod genoemd.

2.4 Op 24 juni 2020 is de omgevingsvergunning definitief. De consumenten wilden de hypotheekakte op 1 juli 2020 laten passeren en hebben met ingang van die datum met enkele partijen afspraken gemaakt voor het starten van de bouw.

2.5 Het taxatierapport is op 2 juli 2020 door de bank ontvangen. De definitieve aanneem-overeenkomst heeft de bank op 7 juli 2020 ontvangen. De bank is desgevraagd akkoord gegaan met het indienen van een bankgarantie in plaats van een afbouwgarantie. De adviseur heeft de consumenten op 7 juli 2020 gemaild dat de bindende offerte wordt uitgebracht na de ontvangst van de bankgarantie en een positieve beoordeling van de financieringsaanvraag. De bankgarantie is op 9 juli 2020 bij de bank ingediend. De op 17 juli 2020 gedateerde offerte hebben de consumenten geaccepteerd.

2.6 De uiterste passeerdatum van de hypotheekakte stond op 24 juli 2020. De hypotheekakte is op 28 juli 2020 gepasseerd.

2.7 De consumenten hebben over de doorlooptijd van het financieringstraject en de latere passeerdatum bij de bank geklaagd. De bank heeft daarop laten weten dat die vertraging - onder meer- terug te voeren is op het in een laat stadium opvragen van het taxatierapport en de afbouwgarantie en de totale kosten € 1.756,- daarvan aan de consumenten vergoed.

2.8 In de koopovereenkomst staat in artikel 3 dat door de kopers een boete van € 1.000,- betaald moet worden als niet binnen een bepaalde termijn het bouwplan is ingediend, er op een bepaalde datum geen onherroepelijke omgevingsvergunning is afgegeven en niet binnen een bepaalde termijn met de bouw is gestart na de afgifte van die vergunning.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten zijn van mening dat met het vergoeden van de kosten van het taxatie-rapport en de afbouwgarantie, hun klachten niet zijn opgelost. De consumenten stellen dat de adviseur steeds heeft aangegeven dat daags na het definitief worden van de omgevings-vergunning de hypotheekakte kon worden gepasseerd. De consumenten hebben de bank geïnformeerd over het aanvragen van de omgevingsvergunning en het na 14 weken daarna definitief worden ervan. De consumenten wilden de hypotheekakte op 1 juli 2020 laten passeren en hebben afspraken over de bouw op deze datum afgestemd. Doordat de bank in een laat stadium ineens een taxatierapport en een afbouwgarantie opvroeg, werd die datum niet gehaald. Ook is het niet gelukt de akte op de uiterste datum van 24 juli 2020 te laten passeren. De consumenten stellen dat de gemeente op grond van de koopovereenkomst hiervoor een boete in rekening zal brengen. De consumenten hebben hun schade (excl. de boete van de gemeente) begroot op € 13.617,- te verhogen met de wettelijke rente daarover per 7 juli 2020. De consumenten hebben verder geklaagd over de slechte bereikbaarheid van de bank. Als de bank beter bereikbaar was geweest dan hadden de consumenten kunnen uitleggen dat de extra eisen onnodig waren.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De commissie heeft de vraag voorgelegd gekregen of de bank de door de consumenten gevorderde schade moet betalen. De commissie merkt op dat de bank begrip heeft getoond voor de spanning die de consumenten tijdens de financieringsaanvraag hebben ervaren en hen coulancehalve tegemoet is gekomen door de volledige kosten van de taxatie en de bankgarantie te vergoeden. De commissie is van oordeel dat de bank tot meer of iets anders niet te verplichten is en licht dit hieronder toe.

3.2 Niet is gebleken dat de bank een datum heeft genoemd voor het passeren, anders dan dat de bank vraagtekens heeft geplaatst over de dag na het definitief worden van de omgevings-vergunning en over 1 juli 2020. Uit het dossier blijkt slechts dat de adviseur de consumenten heeft uitgelegd dat na het definitief worden van de omgevingsvergunning en een positieve beoordeling van de gehele financieringsaanvraag een offerte zal worden uitgebracht, zie hiervoor onder 2.2.

3.3 Hiernaast treft het verwijt over de doorlooptijd van de financieringsaanvraag geen doel. De bank heeft ten aanzien van dit verwijt toegelicht dat de gevraagde financiering maatwerk betrof.

Enerzijds vanwege de beoordeling van de inkomsten/lasten van de consumenten en anderzijds vanwege het feit dat de bouw in eigen beheer werd verzorgd waarvoor aanvullende voorwaarden gelden. Bovendien diende ook wat de overbrugging betreft maatwerk geleverd te worden. De bank heeft moeten bepalen of de consumenten bij een tegenvallende verkoopopbrengst het tekort uit eigen middelen zouden kunnen betalen. De bank heeft opgemerkt dat vanwege dit maatwerk het niet mogelijk was om binnen een tijdsbestek van ongeveer 1 week de aanvraag te beoordelen en een bindende offerte uit te brengen. Immers de omgevingsvergunning was per 24 juni 2020 definitief en op 1 juli 2020 wilden de consumenten de hypotheekakte laten passeren.

3.4 Dat er in het renteaanbod van januari 2020 geen taxatierapport en een afbouwgarantie door de bank zijn opgevraagd, staat tussen partijen vast. Ook staat vast dat vóór het definitief worden van de omgevingsvergunning op 24 juni 2020, de financieringsaanvraag is hervat op 16 juni 2020. Voorts staat vast dat de langere doorlooptijd niet enkel en alleen is toe te rekenen aan het opvragen van nieuwe documenten. De consumenten dienden namelijk ook nog andere stukken in te sturen zoals diverse inkomstenstukken en de oorspronkelijk getekende aanneemovereenkomst (zie hiervoor onder 2.3), die pas op 7 juli 2020 door de bank is ontvangen. Dat de consumenten kennelijk gaandeweg het financieringstraject en vóór de ontvangst van de offerte afspraken voor de bouw hebben afgestemd op 1 juli 2020, zonder kennisgeving aan en instemming van de bank, kan daarmee niet voor rekening en risico van de bank komen. Dit betekent dat de commissie niet toekomt aan het beoordelen van de hierop betrekking hebbende schadeposten.

3.5 De stelling van de consumenten dat als de bank beter bereikbaar zou zijn geweest zij de bank hadden kunnen overtuigen dat de extra opgevraagde stukken niet nodig zouden zijn geweest, leidt niet tot een ander oordeel. Het is de bank die bevoegd is te bepalen op welke wijze zij haar financieringen verstrekt. Overigens is niet komen vast te staan dat de bank van die beleidsvrijheid misbruik zou hebben gemaakt.

3.6 Tot slot treft het verwijt dat de consumenten schade hebben geleden doordat de hypotheekakte niet op de uiterste datum van 24 juli 2020 is gepasseerd maar enkele dagen later namelijk op 28 juli 2020, geen doel. Los van het feit dat de consumenten deze stelling niet hebben onderbouwd, biedt het dossier hiervoor ook geen houvast. Zo is immers niet gebleken dat het bouwplan niet tijdig is ingediend of dat de omgevingsvergunning te laat is verstrekt of dat de bouw niet binnen een bepaalde termijn is gestart en de bank voor dit alles verantwoordelijk zou zijn.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.