Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0485

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	26 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Allianz Vermogen B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat tijdens het aanvraagproces voor haar hypothecaire geldlening op meerdere punten fouten zijn gemaakt door de geldverstrekker, waardoor de consument schade heeft geleden. Zij stelt dat de geldverstrekker deze schade dient te vergoeden. De geldverstrekker heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie is de geldverstrekker niet schadeplichtig jegens de consument. De vordering wordt 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 en 5) de dupliek van de geldverstrekker.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 maart 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger [naam 1], de vader van de consument. Namens de geldverstrekker was aanwezig: mr. [naam 2].

1.3 Na de zitting heeft de geldverstrekker nog een nadere reactie ingediend. De consument heeft hierop gereageerd.

1.4 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 via haar hypotheekadviseur een hypothecaire geldlening aangevraagd bij de geldverstrekker.

2.2 Op 7 januari 2022 is door de adviseur een financieringsopzet opgemaakt. In deze financieringsopzet is een overbruggingskrediet opgenomen van € 195.246,- en een benodigde hypothecaire geldlening van € 162.176,-, derhalve een totale financiering van € 357.422,-. De overbruggingslening ging uit van een verkoopprijs van de oude woning van de consument van € 300.000,-.

2.3 Op 14 januari 2022 is door de geldverstrekker een renteaanbod uitgebracht conform de hiervoor genoemde financieringsopzet.

2.4 Op 28 januari 2022 heeft de consument bij de adviseur aangegeven dat zij graag een (extra) bedrag wil lenen voor energiebesparende maatregelen.

2.5 Op 22 februari 2022 heeft de adviseur een nieuwe financieringsopzet opgesteld. Daarin is een bedrag voor energiebesparende maatregelen opgenomen van € 8.700,-. In tegenstelling tot de eerdere financieringsopzet is hierin geen overbruggingslening opgenomen, maar is een bedrag van € 195.246,- aan eigen geld opgenomen. Dit bedrag zou de consument lenen van haar ouders. Het benodigde hypotheekbedrag bedroeg € 170.929,-.

2.6 Op 9 maart 2022 heeft de geldverstrekker de consument bericht dat de aangevraagde hypothecaire geldlening niet passend is vanwege haar studielening. De geldverstrekker heeft de voorwaarde gesteld dat de consument € 13.000,- van haar studielening afloste. Hieraan heeft de consument voldaan.

2.7 Op diezelfde dag is vervolgens een hypotheekofferte uitgebracht voor een totaalbedrag van € 353.471,-, waarvan € 191.295,- aan overbruggingslening. Daarbij is uitgegaan van de daadwerkelijke verkoopprijs van de oude woning van € 285.000,-.

2.8 De consument heeft de hypotheekofferte getekend en op 11 maart 2022 is de hypotheekakte gepasseerd.

2.9 Op 9 juni 2022 stuurde de geldverstrekker de aflosnota voor de overbruggingslening van € 191.726,48 inclusief rente aan de consument, omdat de oude woning was verkocht.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert betaling van een bedrag van € 27.660,-, te vermeerderen met de wettelijke rente. De consument legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.11 Er zijn door de geldverstrekker meerdere fouten gemaakt tijdens het aanvraagproces voor de hypothecaire geldlening. De geldverstrekker heeft onder meer ten onrechte een lening van € 9.000,- voor energiebesparende maatregelen bij de overbruggings-lening opgeteld.

Dit bedrag heeft de consument moeten terugbetalen bij de verkoop van haar vorige woning, zodat zij geen gebruik heeft kunnen maken van deze lening bij de verbouwing van de woning. De consument vordert de (extra) rente die ze moet betalen als ze dit bedrag tegen een hogere rente alsnog leent van de geldverstrekker, zijnde een bedrag van € 5.216,-.

2.12 De geldverstrekker vroeg daarnaast steeds opnieuw (onnodige) stukken op bij de consument, waardoor de aankoop van de woning in gevaar kwam. De consument heeft daarom geregeld dat zij het bedrag van de overbruggingslening kon lenen van haar ouders. De geldverstrekker ging hiermee in eerste instantie akkoord. De consument heeft hiervoor € 2.500,- aan kosten gemaakt en uiteindelijk ging de geldverstrekker hiermee toch niet akkoord. De consument is daarom van mening dat de geldverstrekker deze kosten dient te voldoen.

2.13 Op 9 maart 2022, vlak voor de al uitgestelde overdracht, werd ineens de eis gesteld dat de consument € 13.000,- van haar studieschuld moest aflossen, omdat anders de hypothecaire lening niet passend zou zijn. De consument had al op 1 februari 2022 de benodigde documenten omtrent de studieschuld aangeleverd, zodat het onredelijk is dat de geldverstrekker pas op 9 maart 2022 met deze eis kwam. Zij had de documenten eerder kunnen en moeten beoordelen. Achteraf blijkt de extra aflossing ook ten onrechte, omdat de consument onder het nieuwe stelsel van terugbetaling valt en de studieschuld daarom anders had moeten worden meegewogen. De consument vordert vergoeding van de rente die ze moet betalen als ze dit bedrag alsnog leent, zijnde € 9.544,-.

2.14 Naast voornoemde schade vordert de consument vergoeding van de kosten die zij moet maken als zij een aanvullende lening van € 22.000,-, zijnde de lening voor energiebesparende maatregelen en de studielening, moet afsluiten. Het gaat daarbij om € 3.250,- aan advieskosten, taxatiekosten van € 800,- en notariskosten van € 1.500,-. Daarnaast vordert de consument de leegstandskosten van € 350,- en een emotionele schadevergoeding van € 4.500,-.

Het verweer

2.15 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

3.1 De vraag die voorligt is of de geldverstrekker jegens de consument heeft gehandeld in strijd met de op haar rustende verplichtingen en of zij dientengevolge schadeplichtig is geworden. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Dit zal hieronder worden toegelicht.

Juridisch kader

3.2 Als uitgangspunt geldt dat de geldverstrekker een hoge mate van contracts- en beleidsvrijheid toekomt. Dat betekent dat de geldverstrekker in beginsel zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst sluit of wijzigt.[1] Dit betekent ook dat de geldverstrekker in beginsel zelf mag bepalen welke stukken zij van de consumenten nodig heeft om te kunnen beoordelen of – en onder welke voorwaarden – een hypothecaire geldlening kan worden verstrekt. Deze contracts-vrijheid kan worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid (artikel 3:13 BW), schending van de geldende wet- en regelgeving of als de geldverstrekker in de gegeven omstandigheden van haar vrijheid op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt (artikel 6:2 lid 2 BW). De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beoordeling van een beroep op misbruik van bevoegdheid of een beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid, gelet op de aard van de artikelen 3:13 BW en 6:2 lid 2 BW.

Studielening

3.3 De geldverstrekker heeft betwist dat zij de stukken met betrekking tot de studielening eerder had kunnen en moeten beoordelen. Daartoe heeft zij aangevoerd dat zij de stukken pas beoordeelt als alle stukken zijn ontvangen. Dat was in het geval van de consument op 8 maart 2022. De geldverstrekker heeft haar stelling dat de stukken pas op 8 maart 2022 compleet waren onderbouwd met een uitdraai uit haar systeem, waarin staat opgenomen op welk moment door haar stukken zijn ontvangen.

3.4 Op basis van deze uitdraai kan de commissie niet vaststellen dat op 8 maart 2022 daadwerkelijk nog stukken zijn ontvangen. Het door de geldverstrekker overgelegde overzicht vermeldt op 8 maart 2022 slechts "snapshot" en desgevraagd heeft de geldverstrekker ter zitting geen duidelijkheid kunnen verstrekken over dit stuk. Wel blijkt uit dit document dat op 7 maart 2022 in ieder geval nog verschillende stukken zijn aangeleverd. De consument heeft daartegenover niets aangevoerd waaruit blijkt dat het dossier in zijn geheel al eerder compleet was. Het is niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de geldverstrekker alle documenten in zijn geheel beoordeelt zodra het dossier compleet is. Dat de stukken omtrent de studielening al op 1 februari 2022 waren ingediend, maakt dan ook niet dat de geldverstrekker die stukken op dat moment had moeten beoordelen. Nu in ieder geval niet is gebleken dat het dossier voor 7 maart 2022 compleet was, is van enig handelen door de geldverstrekker in strijd met een op haar rustende verplichting op dit punt geen sprake. De stukken zijn op 9 maart 2022 beoordeeld en hiermee heeft de geldverstrekker voldoende voortvarend gehandeld.

[1] Zie bijvoorbeeld ook Geschillencommissie Kifid 2022-0391, 2021-1058, 2021-1050, 2021-0767, 2021-0028, 2019-777, 2018-517 en 2018-475, te vinden op www.kifid.nl.

3.5 Voor zover de consument nog stelt dat de stukken pas op 7 maart 2022 compleet waren omdat de geldverstrekker nog nadere, volgens de consument niet relevante, stukken heeft opgevraagd geldt het volgende. Zoals hiervoor is overwogen is het aan de geldverstrekker om te bepalen welke stukken zij nodig heeft voor de beoordeling. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de geldverstrekker naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld dan wel misbruik heeft gemaakt van haar beleidsvrijheid door nadere stukken op te vragen. Ook in het geval dat het dossier pas op 7 maart 2022 compleet was doordat er nadere stukken moesten worden opgevraagd, is het niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de geldverstrekker het dossier in één keer beoordeelt op het moment dat ook de eventuele nader opgevraagde stukken zijn ontvangen.

3.6 De consument stelt verder nog dat de studieschuld onjuist is meegewogen, omdat deze niet in 15 jaar, maar in 35 jaar wordt afgelost en deze om die reden minder zwaar had moeten meewegen. De geldverstrekker heeft op dit punt aangevoerd dat de studieschuld zich in de aanloopfase bevond, waardoor onduidelijk was onder welk regime deze zou vallen. Om die reden is de studieschuld "zwaar getoetst", aldus de geldverstrekker.

3.7 Uit het door de geldverstrekker overgelegde stuk, dat door de consument op 1 februari 2022 aan de adviseur is toegezonden, kan de commissie niet opmaken onder welk regime de studieschuld valt. De consument heeft bij haar laatste reactie nog een nader stuk overgelegd waaruit blijkt dat de aflosfase inderdaad 35 jaar bedraagt, maar dit stuk dateert pas van 3 april 2023 en uit niets blijkt dat de geldverstrekker dit op het moment dat zij de hypothecaire geldlening beoordeelde had kunnen of moeten weten. Dat de geldverstrekker de studielening zwaar toetst op het moment dat onbekend is onder welk regime deze valt is naar het oordeel van de commissie eveneens niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Dat hierin door de geldverstrekker een fout is gemaakt waardoor hij heeft gehandeld in strijd met een op haar rustende verplichting is dan ook niet gebleken.

3.8 Gezien het voorgaande is de geldverstrekker met betrekking tot de aflossing van de studielening niet schadeplichtig jegens de consument. De vordering wordt op dit punt dan ook afgewezen.

Lening energiebesparende maatregelen

3.9 De geldverstrekker heeft aangevoerd dat zij de offerte heeft opgesteld conform de financieringsopzet van de adviseur van 22 februari 2022. Daarin was de lening voor energiebesparende maatregelen bij het eigen geld (later de overbruggingslening) opgeteld. Van een fout is dus geen sprake, aldus de geldverstrekker.

3.10 De commissie overweegt als volgt. In de uiteindelijke offerte is een hypothecaire geldlening aan de consument aangeboden van in totaal € 353.471,-.

Dit totaalbedrag bestaat uit een bedrag van € 191.295,- aan overbruggingslening en een bedrag van € 162.176,- aan annuïteitenhypotheek. Dit bedrag komt overeen met de gevraagde hypothecaire geldlening uit de financieringsopzet van 7 januari 2022. In de financieringsopzet van 22 februari 2022 – waar de geldverstrekker naar verwijst – is de benodigde hypothecaire geldlening echter € 170.929,-, derhalve € 8.753,- hoger dan in de eerste financieringsopzet. Uit deze financieringsopzet blijkt verder dat deze wijziging (grotendeels) het gevolg is van de extra lening voor energiebesparende maatregelen van € 8.700,-. De commissie kan de stelling van de geldverstrekker dat het een verzoek van de adviseur zou zijn geweest om de extra lening op te tellen bij het overbruggingskrediet dan ook niet volgen.

3.11 De geldverstrekker stelt verder nog dat deze extra lening bij de overbruggingslening is geteld, omdat er geen financiële ruimte was om deze bij de annuïtaire hypotheek op te tellen. Dit punt is door de geldverstrekker verder niet toegelicht of onderbouwd. In de financieringsopzet van 22 februari 2023 gaat de adviseur uit van een verantwoorde hypothecaire lening van € 173.505,-. De hypothecaire geldlening van € 170.929- zou daar dus binnen passen. De geldverstrekker heeft niet toegelicht waarom dit bedrag niet zou kloppen. Daarbij komt dat de consument terecht heeft opgemerkt dat een lening voor energiebesparende maatregelen van maximaal € 9.000,- (onder voorwaarden) buiten de inkomenstoets valt. De geldverstrekker heeft ook niet toegelicht waarom dat hier anders zou zijn en waarom in het geval van de consument dit bedrag wel in de inkomenstoets moet worden meegenomen.

3.12 Gezien het voorgaande heeft de geldverstrekker onvoldoende duidelijk gemaakt waarom de lening voor energiebesparende maatregelen bij de overbruggingslening is opgeteld en waarom deze niet bij de annuïtaire geldlening opgeteld had kunnen worden. Dit betekent echter niet dat de geldverstrekker ook schadeplichtig is geworden jegens de consument. De consument heeft naar het oordeel van de commissie niet aannemelijk gemaakt dat zij daadwerkelijk schade heeft geleden, omdat niet is gebleken dat de consument alsnog een lening voor dit bedrag heeft afgesloten of zal afsluiten. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat de consument hier daadwerkelijk kosten voor zal gaan maken of rente voor zal gaan betalen. Nu niet is gebleken dat van schade aan de zijde van de consument sprake is, wordt de vordering op dit punt afgewezen.

Overige verwijten

3.13 De consument maakt de geldverstrekker verder nog verwijten omtrent de kosten die zijn gemaakt om het bedrag van de overbruggingslening van haar ouders te lenen. De geldverstrekker heeft toegelicht dat zij niet bij deze beslissing betrokken is geweest. Deze lening van de ouders was van invloed op de financieringsruimte van de consument, waardoor de gevraagde hypothecaire lening niet meer mogelijk zou zijn als de consument het bedrag voor de overbrugging van haar ouders zou lenen. Om die reden was uiteindelijk toch een overbruggingslening nodig, aldus de geldverstrekker.

3.14 Naar het oordeel van de commissie kan de geldverstrekker hierin geen verwijt worden gemaakt. Een lening van de ouders van de consument heeft invloed op de bestedingsruimte en het is aan de geldverstrekker om te beoordelen of de hypothecaire geldlening mét die lening nog binnen de financieringsruimte valt. Dit levert geen misbruik op van de beleidsvrijheid en het is ook niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Dat de geldverstrekker de consument heeft toegezegd dat zij de overbrugging zelf mocht regelen en dat dit geen invloed zou hebben op de hypotheekaanvraag is door de geldverstrekker betwist en door de consument niet onderbouwd, zodat dit niet vast is komen te staan. De vordering wordt op dit punt afgewezen.

3.15 Tot slot verwijt de consument de geldverstrekker nog dat zij te kampen heeft gehad met ernstige burn-outklachten vanwege de stress die het aanvraagtraject met zich meebracht. De commissie stelt voorop dat het erg vervelend voor de consument is dat zij met burn-outklachten te kampen heeft gehad. Uit niets blijkt echter dat deze (alleen) te wijten zijn aan het proces van de hypotheekaanvraag. Uit de door de consument zelf overgelegde stukken blijkt dat zij deze klachten al had vóór de hypotheekaanvraag. Nu niet is gebleken dat de burn-outklachten het gevolg zijn van het handelen van de geldverstrekker, dient de vordering op dit punt reeds om die reden te worden afgewezen.

Conclusie

3.16 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van de consument 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 april 2022, 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