Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0191

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas als voorzitter, met mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	5 maart 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	De Financiële Makelaar B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen DFM
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Bemiddeling hypothecaire geldlening. De consumenten hebben een hypothecaire geldlening aangevraagd met tussenkomst van een adviseur. Die adviseur heeft gebruik gemaakt van de serviceprovider DFM. Volgens de overeenkomst van opdracht van DFM controleert DFM ontvangen stukken. Op een gegeven moment bleek dat de geldigheid van de door de consumenten geaccordeerde offerte te kort was, gelet op de passeerdatum bij de notaris. De consumenten hebben gesteld dat DFM dit had moeten opmerken toen de consumenten de koopovereenkomst met daarin de passeerdatum aanleverden. De adviseur van de consumenten heeft hierna een nieuwe aanvraag ingediend en inmiddels was de rente gestegen. De commissie is van oordeel dat het niet de taak van DFM was om de termijnen te bewaken, DFM hoefde de consumenten dus niet te wijzen op de strijdigheid in de data. Ook is niet komen vast te staan dat de consumenten in aanmerking konden komen voor de rente uit de eerste offerte. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van DFM; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van DFM.

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 DFM 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 In 2022 hebben de consumenten een woning gekocht. De consumenten hebben een hypotheekadviseur (hierna: de adviseur) de opdracht gegeven te adviseren en bemiddelen voor een hypothecaire geldlening.

2.2 De hypothecaire geldlening voor de bestaande woning van de consumenten is afgesloten bij Hypotrust. De consumenten wilden voor het bedrag van de bestaande geldlening gebruikmaken van de meeneemregeling en daarom de hypothecaire geldlening voor de nieuwe woning wederom afsluiten bij Hypotrust. Omdat de adviseur geen aanstelling (samenwerkingsovereenkomst) bij Hypotrust heeft, heeft de adviseur gebruik gemaakt van de aanstelling van de serviceprovider DFM. De adviseur heeft dus een deel van zijn bemiddelwerkzaamheden voor de consumenten uitbesteed aan DFM.

2.3 DFM heeft op 14 oktober 2022 een opdracht tot dienstverlening gesloten met de consumenten. In de bijlage bij die opdracht tot dienstverlening is opgenomen:

> *"De Financiële Makelaar verzorgt de (voorlopige) aanbieding en controleert en verwerkt de -via uw adviseur- aangeleverde stukken. Na complettering wordt uw dossier overgedragen aan de aanbieder die de documenten definitief beoordeelt. Na goedkeuring ontvangt u een bindend aanbod. (...)*
>
> *Uw adviseur is verantwoordelijk voor het juist en tijdig aanleveren van gevraagde documenten en het bewaken van belangrijke datums."*

2.4 Op 22 september 2022 heeft de adviseur bij DFM een aanvraag ingediend voor een meeneemhypotheek voor de consumenten. DFM heeft die aanvraag daarna voorgelegd bij Hypotrust. In de aanvraag is bij "passeerdatum" opgenomen "1 november 2022".

2.5 Op 29 september 2022 heeft Hypotrust een voorbeeldofferte uitgebracht aan de consumenten met een garantieverklaring voor de hoogte van de rente. Voor het aflossingsvrije leningdeel van € 100.000,-, waarvoor de meeneemregeling niet gold, is de rente 4,76%, voor 20 jaar vast. De consumenten hebben de garantieverklaring voor akkoord ondertekend. Zowel in de voorbeeldofferte als in de garantieverklaring staat dat de aangeboden rente gegarandeerd wordt tot 29 december 2022. Zo is op de pagina waar de consumenten de garantieverklaring voor akkoord ondertekend hebben, opgenomen:

> ***"LET OP! Nadat wij de garantieverklaring met uw handtekening hebben ontvangen, is deze verklaring geldig tot 29 december 2022."***

2.6 Om in aanmerking te komen voor een definitieve offerte, hebben de consumenten onder meer de koopovereenkomst aangeleverd.

De adviseur heeft de koopovereenkomst in oktober 2022 aangeleverd bij DFM en DFM heeft het stuk doorgestuurd naar Hypotrust. In de koopovereenkomst is opgenomen:

> *"4.1. De akte van levering zal gepasseerd worden op 15 maart 2023 of zoveel eerder of later als partijen tezamen nader overeenkomen, ten overstaan van een notaris verbonden aan notariskantoor (...)."*

2.7 Op 16 november 2022 heeft Hypotrust een definitieve offerte uitgebracht. In deze offerte is opgenomen:

> ***"1.5 Kan de aangeboden rente in de offerte nog veranderen?***
>
> *Nee, de rente kan niet meer veranderen en geldt tot het einde van de gekozen rentevastperiode. Voor de overbrugging geldt dat u de rente krijgt van begin van de maand waarop u de hypotheekakte bij de notaris tekent.*
>
> *(...)*
>
> *U moet vóór 29 december 2022 naar een notaris gaan om de hypotheekakte en andere documenten te ondertekenen.*
>
> *(...)*
>
> ***4.2 Kunt u de offerte verlengen?***
>
> *U heeft een offerte gaangevraagd voor de Profijt Voorwaarden. U kunt de offerte niet verlengen. De offerte is geldig tot 29 december 2022.*
>
> *(...)*
>
> *Na ondertekening van de offerte is deze nog geldig tot 29 december 2022."*

2.8 In de algemene voorwaarden bij de offerte van 16 november 2022 is opgenomen:

> *"1.4 Geldigheid*
>
> *In de garantieverklaring noemen wij een datum waarvoor uw lening moet ingaan. Dit is de uiterste passeerdatum. Als wij de door u getekende garantieverklaring op tijd ontvangen is deze verklaring tot aan de uiterste passeerdatum geldig. U kunt de geldigheid niet verlengen. Als het niet lukt om binnen de geldigheid de hypotheekakte bij de notaris te passeren kunt u een nieuwe offerte aanvragen tegen de dan geldende rentepercentages. Op dat moment zal alle informatie en alle documenten opnieuw beoordeeld worden en mogelijk opnieuw aangeleverd moeten worden."*

2.9 Omdat de consumenten niet vóór 29 december 2022 de hypotheekakte ondertekend hebben, is de offerte van 16 november 2022 komen te vervallen. Op 16 januari 2023 heeft de adviseur een nieuwe aanvraag voor een meeneemhypotheek ingediend bij DFM.

Hierop volgde een voorbeeldofferte op 25 januari 2023 met voor het aflossingsvrije leningdeel van € 100.000,- een rente van 5,06%. Die rente staat 20 jaar vast. Op 21 februari 2023 heeft Hypotrust een definitieve offerte opgesteld, met diezelfde rente. Deze offerte hebben de consumenten geaccepteerd en de hypothecaire geldlening is tot stand gekomen.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten hebben een klacht ingediend. De klacht houdt in dat DFM de aangeleverde koopovereenkomst niet goed gecontroleerd heeft. De geldigheidsduur van de offerte was immers niet lang genoeg om op de leveringsdatum, die in de koop-overeenkomst vermeld is, nog bruikbaar te zijn. De consumenten hebben erop gewezen dat in de overeenkomst van opdracht van DFM duidelijk staat dat DFM als taak heeft de stukken te controleren.

2.11 De consumenten hebben pas in januari via Hypotrust vernomen dat de offerte verlopen was. Toen heeft zijn adviseur via DFM een nieuwe offerte aangevraagd, maar inmiddels was de rente over het aflossingsvrije leningdeel van € 100.000,- 0,3 procentpunt hoger.

2.12 De consumenten vorderen schadevergoeding van € 6.000,-, namelijk 0,3% over € 100.000,- maal de rentevaste periode van 20 jaar.

Het verweer

2.13 DFM heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Kan de klacht behandeld worden?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of DFM de koopovereenkomst van de consumenten beter had moeten controleren en erop had moeten wijzen dat de daarin genoemde passeerdatum niet paste binnen de geldigheid van de rente van 4,76%.

3.2 Het meest verstrekkende verweer van DFM is dat de klacht niet behandeld kan worden, omdat die te laat is ingediend bij Kifid. De klacht is namelijk niet ingediend binnen 3 maanden nadat DFM een definitief standpunt heeft ingenomen. Daarover overweegt de commissie als volgt.

3.3 Op deze klacht is het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (het reglement) van toepassing. In vraag 7 van het reglement is opgenomen:

> *"Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?*
>
> *1. U kunt een klacht indienen tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.*
>
> *2. Of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener wijst u in zijn definitieve standpunt naar Kifid."*

3.4 De hoofdregel is dat de klacht bij Kifid moet worden ingediend binnen 1 jaar nadat deze voor het eerst aan de financiële dienstverlener is voorgelegd. Deze termijn is gebaseerd op de ADR-richtlijn[1]. Uit artikel 5 lid 4, aanhef en letter 4 van de ADR-richtlijn volgt dat een consument die zijn klacht heeft ingediend bij Kifid binnen 1 jaar nadat hij deze aan de financiële dienstverlener heeft voorgelegd, ontvankelijk is (de klacht is dan behandelbaar), óók als hij de termijn van 3 maanden van vraag 7 van het reglement heeft laten verstrijken.[2]

3.5 Omdat de onderhavige klacht wel is ingediend binnen 1 jaar nadat de consumenten de klacht bij DFM hebben voorgelegd, kan de klacht behandeld worden.

Had DFM op de tegenstrijdige data moeten wijzen?

3.6 De consumenten hebben gesteld dat DFM volgens de overeenkomst van opdracht tot taak heeft om de stukken te controleren (zie overweging 2.3). DFM heeft hierop gereageerd dat in dezelfde overeenkomst van opdracht opgenomen is dat het aan de adviseur is om belangrijke data te bewaken (zie ook overweging 2.3). Ook heeft DFM gesteld dat de geldigheid van de garantieverklaring en van de offerte duidelijk in die stukken vermeld is. De adviseur had kunnen zien dat de datum uit de koopovereenkomst (15 maart 2023) later was dan de uiterste geldigheid van de offerte (29 december 2022). Tot slot heeft DFM naar voren gebracht dat in de aanvraag opgenomen is dat de (voorlopige) passeerdatum 1 november 2022 zou zijn. Dat paste wel binnen de geldigheid van de offerte. Dit terwijl de tekst in de koopovereenkomst juist ruimte biedt om de hypothecaire geldlening eerder of later dan 15 maart 2023 te laten passeren (zie overweging 2.6).

3.7 De commissie volgt DFM in dit verweer. Hoewel in de overeenkomst van opdracht met DFM staat dat DFM stukken controleert, was het niet aan DFM om de consumenten erop te wijzen dat de in de koopovereenkomst genoemde datum te laat was voor de geldigheid van de offerte.

---

[1] Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten), te vinden op www.europa.eu.

[2] Zie de eerdere uitspraak van Kifid GC 2023-0724, te vinden op www.kifid.nl.

Het is namelijk de taak van de adviseur van de consument om data en termijnen te bewaken. In de overeenkomst van opdracht met DFM is bovendien bepaald dat dit niet de taak van DFM is.

3.8 De consumenten hebben nog benoemd dat de eerste offerte een onduidelijke tekst bevat. Bij punt 1.5 staat dat de rente niet meer kan veranderen en dat is volgens de consumenten tegenstrijdig met de veel verder in de offerte genoemde uiterste notarisdatum van 29 december 2022 (zie overweging 2.7). De commissie ziet echter geen tegenstrijdigheid tussen de opmerking dat de rente niet meer verandert en de notarisdatum van 29 december 2022. Zolang de hypothecaire geldlening uiterlijk 29 december 2022 zou passeren bij de notaris, zou de rente niet wijzigen. Omdat de hypothecaire geldlening na 29 december 2022 gepasseerd is, kon het gebeuren dat de rente hoger was dan de eerste geoffreerde rente.

De schade

3.9 Ten overvloede merkt de commissie het volgende op. Het is ook de vraag of voorkomen had kunnen worden dat de definitieve rente 5,06% is. Voor de beoordeling van de klacht is de consumenten verzocht toe te lichten en met stukken te onderbouwen welke rente zij hadden kunnen krijgen als (bijvoorbeeld) DFM eerder opgemerkt had dat de geldigheid van de offerte te kort was voor de voorgenomen passeerdatum. De consumenten hebben toen gesteld dat hij dan de aanvraag had kunnen aanpassen naar een aanvraag onder “standaard-voorwaarden”. Dan zou de rente 0,1 procentpunt hoger zijn, maar zou de offerte verlengbaar zijn geweest tot 29 maart 2023.

3.10 DFM heeft hierop gereageerd dat zij het type voorwaarden niet konden wijzigen, omdat het een meeneemhypotheek betreft en de voorwaarden dan niet gewijzigd kunnen worden. De consumenten hebben daar niets tegenin gebracht, zodat voor de commissie niet is komen vast te staan dat de consumenten de geldigheid van de offerte konden verlengen.

3.11 Nu de consumenten niet gesteld hebben dat zij voor een lagere rente in aanmerking kwamen als zij de aanvraag eerder gewijzigd hadden en ook niet is komen vast te staan dat de consumenten de geldigheid van de offerte konden verlengen, is ook niet komen vast te staan dat voorkomen had kunnen worden dat de rente voor het leningdeel van € 100.000,- 5,06% is.

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