Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0636

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	17 augustus 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten hebben van de bank een renteaanbod voor een nieuwe hypothecaire geldlening ontvangen. Toen de consumenten bezig waren met het verzamelen van de door de bank gevraagde stukken voor de beoordeling van hun hypotheekaanvraag, heeft de bank hun bericht dat het renteaanbod was vervallen omdat de geldigheidsduur ervan verstreken was. Later hebben de consumenten alsnog een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank maar tegen een hogere rente. De consumenten beklagen zich daarover en vorderen dat de bank hen compenseert voor het renteverschil. De commissie is van oordeel dat de bank het renteaanbod onder de gegeven omstandigheden mocht intrekken. De bank had de consumenten eerder kunnen inlichten over de intrekking, maar in dat kader is de bank de consumenten al tegemoet gekomen. De vordering van de consumenten 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten inclusief de aanvulling daarop en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 juni 2023. Op de hoorzitting was de consument de heer [naam 1] aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer [naam 3], hypotheekadviseur. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 4], legal counsel en de heer mr. [naam 5], senior legal counsel.

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 In het verleden hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Later hebben de consumenten, via hun onafhankelijke hypotheekadviseur (hierna de adviseur) bij de bank een nieuwe hypothecaire geldlening aangevraagd voor een zelf te bouwen nieuwbouwwoning. Op 20 januari 2022 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht en op 2 februari 2022 hebben de consumenten dit renteaanbod geaccepteerd.

2.2 In het renteaanbod van 20 januari 2022 is opgenomen:

> *"**HOE LANG IS HET RENTEAANBOD GELDIG?***
>
> *Als het door u ondertekende renteaanbod uiterlijk op 3 februari 2022 door ons is ontvangen, dan blijft dit geldig tot en met 22 april 2022. Daarna vervalt dit aanbod.*
>
> *(…)*
>
> ***U ontvangt van ons een offerte***
>
> *Als wij de gevraagde documenten uit dit renteaanbod van u hebben ontvangen, beoordelen wij uw aanvraag. Wij ontvangen graag de eventueel benodigde documenten uiterlijk 22 maart 2022. Zodra alle informatie positief door ons is beoordeeld, ontvangt u van ons een offerte. Wanneer de door u ondertekende offerte uiterlijk 14 dagen na het uitbrengen van deze offerte door ons is ontvangen, blijft deze geldig tot en met 21 juli 2022. Na deze datum vervalt de offerte.*
>
> ***WAT MOET U DOEN ALS U EEN OFFERTE WILT ONTVANGEN?***
>
> ***Stap 1: Stuur het renteaanbod ondertekend terug naar uw adviseur of Florius***
>
> *(…)*
>
> ***Stap 2: Stuur de documenten die wij van u nodig hebben.***
>
> *Hieronder staan de documenten die Florius van u nodig heeft om uw aanvraag voor een offerte te kunnen beoordelen. Stuurt u deze zo snel mogelijk op, maar uiterlijk voor 22 maart 2022. Alleen als u alle documenten aan ons heeft gestuurd, kunnen wij uw aanvraag voor een offerte beoordelen.*

(…)

Nog door u aan te leveren	**Al door ons ontvangen**	**Document**
x		een door de geldnemer(s) persoonlijk ondertekend exemplaar van het renteaanbod
x		een kopie van ene geldig paspoort of Europese identiteitskaart (…)
x		een kopie van ene geldig paspoort of Europese identiteitskaart (…)
x		Het volledig ingevulde en ondertekende aanvraagformulier voor Banksparen (…)
x		Een recente, originele werkgeversverklaring (…)
x		Een recente salarisstrook (…)
x		Een recent uittreksel van de inschrijving Kamer van Koophandel (…)
x		een kopie van de ondertekende koop-/aannemingsovereenkomst (…)
x		Een door de aanvrager(s) getekende specificatie van het meerwerk (…)
x		De financieringsopzet
x		Een kopie van de bestaande voort te zetten SEW-overeenkomst (…)
x		Een overzicht van de eigen middelen op naam van de aanvrager(s) (…)
x		Een afbouwgarantie van een aannemer die is aangesloten bij een van de garantieregelingen goedgekeurd door de Stichting GarantieWoning (SGW)
x		een kopie van de jaarcijfers over het jaar 2020 (…)
x		een kopie van de jaarcijfers over het jaar 2019 (…)

x		een kopie van de jaarcijfers over het jaar 2018 (…)
x		een kopie van de aangifte IB met specificatie over het jaar 2020 (…)
x		een kopie van de aangifte IB met specificatie over het jaar 2019 (…)
x		een kopie van de aangifte IB met specificatie over het jaar 2018 (…)
x		De Winst- en Verliesrekening en Kolommenbalans over 2021 (…)
x		een klantbeeld formulier van Florius, volledig ingevuld en ondertekend (…)
x		een klantbeeld formulier van Florius, volledig ingevuld en ondertekend (…)
x		Een volledig ingevuld en ondertekend waardeoverdrachtformulier (…)
x		inkomensonderbouwing tijdens coronacrisis (…)

Let op:

Het is mogelijk dat wij nog extra aanvullende documenten van u nodig hebben. Ook deze documenten ontvangen wij dan graag."

2.3 De adviseur heeft vervolgens namens de consumenten stukken aangeleverd bij de bank. Op 22 maart 2022 heeft de adviseur een e-mail gestuurd naar de consumenten, waarin opgenomen is:

"Florius heeft een eerste terugkoppeling gegeven over de aangeleverde stukken."

2.4 Op 29 maart 2022 heeft de bank een brief gestuurd naar de adviseur, waarin is opgenomen:

*"**Wilt u deze documenten nog insturen of uploaden?***

Om deze aanvraag verder te kunnen beoordelen, hebben wij nog de volgende documenten nodig:

- opgave welk notariskantoor wordt belast met het passeren van de hypotheekakte

- een door de aanvrager(s) getekende specificatie van het meerwerk m.b.t. Kavel (…)

> Wij ontvangen graag een getekende meerwerkspecificatie. voorzien van datum en plaats.

- een kopie van de koopovereenkomst van de grond van Kavel (…)

- een kopie van de aannemingsovereenkomst van Kavel (…)

- een recent origineel taxatierapport van Kavel (…) uitgebracht en gevalideerd door tussenkomst van een SWEW-erkend instituut

- een kopie van de omgevingsvergunning van Kavel (…)

- een volledig ingevuld en ondertekend waardeoverdrachtformulier voor nummer (…)

> Dit document is afgekeurd en dient opnieuw te worden aangeleverd."

2.5 De bank heeft op 8 april 2022 administratieve moeilijkheden geconstateerd met betrekking tot de fiscaal geruisloze voortzetting van de bankspaarhypotheek. De bank heeft de adviseur daarom in een brief van 14 april 2022 om aanvullende stukken gevraagd. Die brief bevat bovendien een rappel ten aanzien van een aantal andere stukken:

*"**Wilt u deze documenten nog insturen of uploaden?***

Om deze aanvraag verder te kunnen beoordelen, hebben wij nog de volgende documenten nodig:

- opgave welk notariskantoor wordt belast met het passeren van de hypotheekakte

- het volledig ingevulde en ondertekende aanvraagformulier voor Banksparen (…),

- een door de aanvrager(s) getekende specificatie van het meerwerk m.b.t. Kavel (…)

> Wij ontvangen graag een getekende meerwerkspecificatie. voorzien van datum en plaats.

- een kopie van de koopovereenkomst van de grond van Kavel (…)

- een kopie van de aannemingsovereenkomst van Kavel (…)

- een recent origineel taxatierapport van Kavel (…) uitgebracht en gevalideerd door tussenkomst van een SWEW-erkend instituut

- een kopie van de omgevingsvergunning van Kavel (…)

- een kopie van de bestaande voort te zetten SEW-overeenkomst met nummer (…)

> Dit document is afgekeurd en dient opnieuw te worden aangeleverd."

2.6 Op 11 mei 2022 heeft de bank de adviseur bericht dat het renteaanbod van 20 januari 2022 is vervallen, omdat de opgevraagde stukken niet voor 22 april 2022 aangeleverd zijn. Op dezelfde dag hebben de consumenten het taxatierapport van de woning ontvangen. Op 28 juni 2022 is een omgevingsvergunning afgegeven aan de consumenten.

2.7 De consumenten hebben vervolgens een klacht ingediend bij de bank over het vervallen van het renteaanbod. Naar aanleiding van die klacht heeft de bank de rente van 22 april 2022 aangeboden, omdat de bank eerder had kunnen laten weten dat het renteaanbod niet meer geldig was en de adviseur dan op 22 april 2022 een nieuwe aanvraag had kunnen indienen. Op 25 juli 2022 hebben de consumenten de offerte van de bank tegen de rente van 22 april 2022 onder protest geaccepteerd.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten beklagen zich erover dat de bank haar renteaanbod heeft ingetrokken. De consumenten moesten een nieuwe hypotheekaanvraag indienen en in de tussentijd was de rente gestegen. De consumenten vorderen van de bank vergoeding voor het verschil tussen de rente van januari 2022 en de rente van april 2022, gedurende de rentevaste periode over de verschillende leningdelen (behalve de bankspaarhypotheek). In totaal vorderen de consumenten een bedrag van € 91.387,- van de bank.

2.9 Volgens de consumenten hebben zij voor 22 maart 2022 alle in het renteaanbod gevraagde documenten aangeleverd. Alleen de cijfers over 2021 waren nog niet beschikbaar en de bank liet weten dat niet alle aangeleverde documenten akkoord waren. In het rappel van 29 maart 2022 werd volgens de consumenten alleen om aanvullende stukken gevraagd.

2.10 De consumenten hebben de gegevens uit het rappel van 29 maart 2022 verzameld, waaronder het nieuw opgevraagde taxatierapport. De adviseur heeft gewacht met het uploaden van de stukken totdat alle stukken compleet waren, omdat de bank de stukken pas beoordeelt als die compleet zijn. Toen het taxatierapport op 11 mei 2022 beschikbaar was, wilde de adviseur de stukken aanleveren bij de bank, maar toen bleek het dossier gesloten. De bank had de aanvraag geannuleerd.

2.11 Verder wijzen de consumenten erop dat de voortzetting van de spaarrekening eigen woning (SEW) niet soepel verliep binnen de bank. Dit heeft gezorgd voor vertraging in de aanvraag.

2.12 Volgens de consumenten staat nergens dat de aanvraag zou vervallen en zijn zij er niet over ingelicht. Zonder telefoontje werd de aanvraag afgewezen. Terwijl de bank wist dat de consumenten serieus bezig waren met de aanvraag. Volgens de adviseur wachten andere banken daar dan op en gaat ook ABN AMRO Bank, het moederbedrijf van de bank, niet zo strikt om met data uit het renteaanbod.

2.13 De consumenten brengen tot slot naar voren dat de hypotheek pas op 21 juli 2022 zou passeren, dus er was nog voldoende tijd om de aanvraag te completeren. De adviseur heeft nog voorgesteld dat de consumenten de rentecondities kunnen overnemen die de bank aan een andere klant van hem had aangeboden, aangezien die klant uiteindelijk voor een andere bank gekozen heeft.

Het verweer

2.14 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Mocht de bank het renteaanbod intrekken?

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of het renteaanbod van de bank aan de consumenten van 20 januari 2022 na 22 april 2022 is vervallen. De commissie heeft de klacht van de consumenten beoordeeld en is tot de conclusie gekomen dat het renteaanbod inderdaad is vervallen. Hierna worden de argumenten van de consumenten achtereenvolgens besproken.

Aanlevering van de stukken voor 22 maart 2022

3.2 In het renteaanbod is opgenomen dat de daarin opgevraagde stukken voor 22 maart 2022 aangeleverd moeten zijn. Volgens de consumenten heeft hun adviseur alle stukken die in het renteaanbod vermeld zijn, aangeleverd voor 22 maart 2022. Tussen partijen staat vast dat de jaarstukken over 2021 wel later zijn aangeleverd en dat enkele stukken die voor 22 maart 2022 aangeleverd zijn, afgekeurd werden en later opnieuw aangeleverd moesten worden. De bank heeft echter betwist dat buiten de jaarstukken en de aanvankelijk afgekeurde stukken alle stukken uit het renteaanbod voor 22 maart 2022 aangeleverd zijn. In dat kader heeft de bank gewezen op de rappels van 29 maart en 14 april 2022, en op de opmerking in het renteaanbod dat aanvullende stukken opgevraagd kunnen worden.

3.3 De commissie stelt vast dat in de rappels van 29 maart en 14 april 2022 meerdere stukken opgevraagd zijn die ook in het renteaanbod opgevraagd zijn. Specifiek gaat het om: doorgeven van het gewenste notariskantoor, de koopovereenkomst van de grond, de aannemingsovereenkomst en de afgekeurde stukken. Ten aanzien van de aannemingsovereenkomst heeft de bank in reactie op de klacht erkend dat die niet kon worden aangeleverd, omdat het zelfbouw betrof.

3.4 Omdat de consumenten stellen dat zij alle stukken uit het renteaanbod vóór 22 maart 2022 aangeleverd hebben, is het, gelet op de gemotiveerde betwisting van de bank, aan de consumenten om hun stelling te bewijzen (artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke rechtsvordering, zie de bijlage).

In reactie op het verweer van de bank hebben de consumenten naar voren gebracht dat hun adviseur hen gemaild heeft dat de bank een eerste terugkoppeling gegeven heeft op de aangeleverde stukken (zie overweging 2.3). De bank beoordeelt aangeleverde stukken alleen als die compleet zijn, dus daaruit volgt volgens de consumenten dat de opgevraagde stukken voor 22 maart 2022 aangeleverd zijn. Gelet op de twee rappels vormt deze e-mail echter onvoldoende bewijs van de stelling van de consumenten dat zij alle stukken voor 22 maart 2022 aangeleverd hebben. De door de consumenten overgelegde e-mail toont immers niet concreet aan dat de stukken die in de rappels nogmaals opgevraagd zijn, al eerder aangeleverd waren. Het is dan ook niet komen vast te staan dat alle opgevraagde stukken voor 22 maart 2022 aangeleverd zijn.

Stukken werden verzameld

3.5 De consumenten stellen verder dat zij bezig waren met het verzamelen van de stukken die na 22 maart opgevraagd zijn en alles zouden aanleveren als alles compleet was. De commissie begrijpt dat zij de stukken in een keer zouden aanleveren, maar dat laat onverlet dat de vervaltermijn in het renteaanbod tot en met 22 april 2022 gold. Relevant is dat de bank op 29 maart en 14 april 2022 een omgevingsvergunning en een taxatierapport heeft opgevraagd en dat geen van beide stukken voor 22 april 2022 gereed waren.

3.6 Ten aanzien van de omgevingsvergunning stellen de consumenten dat hun adviseur met de bank afgesproken heeft dat die vergunning later mag worden aangeleverd. De bank betwist deze afspraak echter, omdat die niet in haar administratie vastgelegd is. De adviseur heeft tijdens de zitting toegelicht dat hij de afspraak telefonisch gemaakt heeft en dat hij daar geen onderbouwing van heeft. Zonder verdere onderbouwing is voor de commissie niet komen vast te staan dat de omgevingsvergunning na 22 april 2022 aangeleverd mocht worden.

3.7 Het taxatierapport was pas op 11 mei 2022 gereed. De commissie is van oordeel dat het taxatierapport uiterlijk 22 april 2022 aangeleverd had moeten zijn. De bank heeft het weliswaar niet direct bij het uitbrengen van het renteaanbod opgevraagd, maar de bank heeft toegelicht dat het taxatierapport opgevraagd is na beoordeling van de stukken die de consumenten voor 22 maart 2022 aangeleverd hebben. Aangezien het taxatierapport op 29 maart 2022 opgevraagd is, was er naar het oordeel van de commissie voldoende tijd om het rapport voor de deadline van 22 april 2022 aan te leveren.

3.8 De consumenten stellen dat de hypotheek pas op 21 juli 2022 zou worden gepasseerd en dat het renteaanbod dus tot dan aangehouden kon worden. De bank heeft de rente echter niet tot 21 juli 2022, maar tot 22 april 2022 aangeboden in het renteaanbod.

Dat de adviseur erop gewezen heeft dat een andere klant van hem een aanvraag hebben laten varen en dat de consumenten hun rente zou kunnen overnemen, maakt dit niet anders. Zoals de bank naar voren gebracht heeft, is een renteaanbod persoonlijk en niet overdraagbaar.

Voortzetting van de SEW

3.9 Onder de oude hypothecaire geldlening hadden de consumenten een bank-spaarhypotheek en die zouden zij behouden onder hun nieuwe hypothecaire geld-lening. Volgens de consumenten heeft de voortzetting van de spaarrekening eigen woning (SEW) voor vertraging gezorgd, aangezien pas op 14 april 2022 om stukken gevraagd werd. De bank heeft bevestigd dat het enige tijd duurde voordat duidelijk was hoe de voortzetting van de SEW in het systeem van de bank verwerkt zou worden. De bank heeft echter betwist dat dit voor vertraging gezorgd heeft. Bovendien zou de bank de aanvraag beoordeeld hebben als de gevraagde documenten aangeleverd waren en de SEW administratief nog niet verwerkt zou zijn. Voor de commissie is hiermee niet komen vast te staan dat de voortzetting van de SEW de aanvraag vertraagd heeft.

Communicatie

3.10 Volgens de consumenten heeft de bank de aanvraag zonder aankondiging of telefoontje stopgezet, terwijl zij nog serieus bezig waren met het verzamelen van stukken. De adviseur heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat hij telefonisch aan de bank had doorgegeven dat hij de stukken aan het verzamelen was en zou uploaden als alles compleet was. De commissie stelt voorop dat in het renteaanbod is opgenomen dat de daarin genoemde stukken uiterlijk 22 maart 2022 aangeleverd moeten zijn, dat de bank nog aanvullende stukken kan opvragen en dat het renteaanbod op 22 april 2022 vervalt als de bank de aanvraag voor die tijd niet goedgekeurd heeft. De bank had wel eerder dan op 11 mei 2022 kunnen laten weten dat het renteaanbod vervallen was. Dat erkent de bank zelf ook en daarom heeft zij de rente van 22 april 2022 aangeboden aan de consumenten.

Overige

3.11 De consumenten vinden dat de bank soepeler had kunnen en moeten omgaan met de data uit het renteaanbod. Hun adviseur heeft 25 jaar ervaring met hypotheekaanvragen en er wordt volgens hem nooit zo strak aan de termijnen gehouden. De commissie merkt daarover het volgende op.

3.12 Ten eerste is de bank de consumenten al tegemoet gekomen door hen de rente aan te bieden die op 22 april 2022 gold. Ten tweede is de commissie duidelijk geworden dat de consumenten geen rechttoe rechtaan aanvraag hebben ingediend. Er was sprake van zelfbouw, nieuwbouw en inkomen uit een onderneming. Bovendien was de omgevings-vergunning nog niet afgegeven. Dit alles zorgde ervoor dat er veel tijd nodig was voor het verzamelen van de stukken.

De commissie begrijpt dat de consumenten het renteaanbod in januari 2022 hebben aangevraagd omdat de rente toen laag was, maar dat maakt niet dat de bank het renteaanbod moet blijven aanbieden zo lang de consumenten de stukken nog niet verzameld hebben. De bank heeft duidelijk gemaakt onder welke voorwaarden zij een offerte kon uitbrengen en zij mocht de consumenten daar, onder de gegeven omstandigheden, aan houden.

Conclusie

3.13 Gelet op het bovenstaande is de klacht van de consumenten ongegrond en zal hun vordering worden 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.