Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0806

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. J. van der Groen,
prof mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	31 oktober 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Hypotheekcentrum 's-Hertogenbosch B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen Hypotheekcentrum
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten wilden hun hypothecaire geldlening oversluiten naar een lagere rente en hebben Hypotheekcentrum de opdracht gegeven te bemiddelen. Hypotheekcentrum heeft de legitimatiebewijzen van de consumenten aangeleverd bij een geldverstrekker, maar heeft op een van die legitimatiebewijzen het BSN niet onleesbaar gemaakt. Dit heeft Hypotheekcentrum hersteld nadat de aanleverdatum van het rentevoorstel al verstreken was. De geldverstrekker heeft het rentevoorstel laten vervallen en de consumenten hebben hun hypothecaire geldlening niet overgesloten. Zij vorderen schadevergoeding van Hypotheekcentrum. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de consumenten hun hypothecaire geldlening wel onder het rentevoorstel hadden kunnen oversluiten als het legitimatiebewijs juist en op tijd was aangeleverd. Voor de vervaldatum was immers ook nog geen gevalideerd taxatierapport beschikbaar en de geldverstrekker heeft niet verklaard dat de aanvraag met uitzondering van het legitimatiebewijs volledig akkoord was. Het causale verband tussen de tekortkoming en de schade ontbreekt dus. 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 Hypotheekcentrum; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Hypotheekcentrum.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 mei 2023. Op de hoorzitting was de heer [naam 1] aanwezig, samen met de heer drs.[naam 3], vriend en adviseur van de consumenten. Namens Hypotheekcentrum was aanwezig de heer [naam 4]. Hypotheekcentrum werd bijgestaan door mr. J.A. Kopp, advocaat te Utrecht.

1.3 Hypotheekcentrum heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden prof. mr. M.L. Hendrikse en mr. J. van der Groen, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In februari 2022 hebben de consumenten Hypotheekcentrum benaderd omdat zij de hypothecaire geldlening voor hun woning wilden oversluiten. De bestaande hypothecaire geldlening had een rentevaste periode van 7 jaar en de consumenten wilden oversluiten om te profiteren van de lage rentestand en die rente voor een periode van 20 jaar vastzetten. De consumenten hebben Hypotheekcentrum de opdracht gegeven te bemiddelen bij de aanvraag van een nieuwe hypothecaire geldlening. Zij hebben geen advies gevraagd aan Hypotheekcentrum.

2.2 De consumenten hebben op 25 februari 2022, met tussenkomst van Hypotheek-centrum, een rentevoorstel ontvangen van een geldverstrekker (hierna: de geld-verstrekker). In het rentevoorstel is opgenomen:

> *"Rentepercentage 2,05%*
>
> *(…)*
>
> *Vindt u ons rente-aanbod aantrekkelijk? Dan bieden wij u graag een hypotheekofferte aan. Verderop in dit voorstel leest u welke documenten wij van u nodig hebben voordat we dit kunnen doen. Ook leest u welke voorwaarden er verbonden zijn aan ons Rentevoorstel.*
>
> *Als u er, samen met uw adviseur, voor zorgt dat de benodigde documenten voor 8 april 2022 bij ons binnen zijn, dan kunnen wij u de rente uit dit Rentevoorstel ook in de hypotheekofferte aanbieden. De rente uit dit Rentevoorstel is namelijk tot die datum gegarandeerd.*
>
> *(…)*
>
> *Aan ons Rentevoorstel zijn enkele voorwaarden verbonden.*
>
> *· Als u de documenten tijdig heeft aangeleverd, betaalt u de rente uit dit voorstel. Ook als de rente stijgt of daalt tussen het uitbrengen van dit Rentevoorstel en de hypotheekofferte.*
>
> *· Op de volgende pagina ziet u welke aanvullende documenten wij van u nodig hebben. De gegevens uit deze documenten moeten overeenkomen met de gegevens uit uw hypotheekaanvraag.*

Ontvangen we de gevraagde informatie of documenten later, of wijken de gegevens af? Dan kunt u geen rechten meer ontlenen aan de rente uit dit Rentevoorstel of bieden wij u geen hypotheekofferte aan.

· Ook als de rente stijgt of daalt (tussen het uitbrengen van ons Rentevoorstel en uw hypotheekofferte), betaalt u de rente uit dit voorstel.

· Voordat wij u een hypotheekofferte aanbieden, vragen we informatie op bij derden en voeren we een aantal controles uit. Ook doen we een toetsing bij het BKR."

2.3 In het rentevoorstel is verder opgenomen dat de geldverstrekker onder meer nodig heeft: legitimatiebewijzen van de consumenten, stukken over hun pensioen en huidig inkomen en een gevalideerd taxatierapport.

2.4 Op 10 maart 2022 is de woning van de consumenten getaxeerd. Op 23 maart 2022 ontvingen zij een statusupdate van de taxateur, maar nog geen taxatierapport. Omdat de consumenten op 5 april 2022 nog geen taxatierapport ontvangen hadden en het rentevoorstel tot 8 april 2022 geldig was, heeft Hypotheekcentrum hen op 6 april 2022 aangeraden een desktoptaxatie aan te vragen en aan te leveren bij de geldverstrekker. De consumenten hebben daarop een desktoptaxatie aangevraagd.

2.5 Op 6 april 2022 heeft Hypotheekcentrum onder meer de desktoptaxatie en de legitimatiebewijzen van de consumenten aangeleverd bij de geldverstrekker. Van het ene legitimatiebewijs heeft Hypotheekcentrum het Burgerservicenummer (BSN) onleesbaar gemaakt, van het andere legitimatiebewijs niet. Het systeem van de geldverstrekker meldde 27 minuten later dat het legitimatiebewijs met BSN afgekeurd was, maar toen heeft Hypotheekcentrum dat niet opgemerkt omdat hij al uitgelogd was. Op 13 april 2022 heeft Hypotheekcentrum het BSN uit dat legitimatiebewijs onleesbaar gemaakt en het legitimatiebewijs opnieuw aangeleverd. Daarop volgde het bericht dat de geldverstrekker het dossier zou gaan beoordelen.

2.6 De consumenten hebben een andere taxateur benaderd en op 21 april 2022 hebben zij een gevalideerd taxatierapport ontvangen en doorgestuurd naar Hypotheekcentrum.

2.7 Op 9 mei 2022 heeft de geldverstrekker aan Hypotheekcentrum bericht dat een aantal documenten niet akkoord waren, waaronder het legitimatiebewijs (er was een haakje te veel weggehaald in de MRZ regel), de financieringsopzet en het taxatierapport.

2.8 Op 23 mei 2022 heeft de geldverstrekker telefonisch aan Hypotheekcentrum doorgegeven dat het rentevoorstel was komen te vervallen en dat gerekend moest worden met de rentestand van dat moment. De consumenten hebben de oversluiting van hun hypothecaire geldlening daarom geannuleerd.

2.9 Hypotheekcentrum heeft in mei 2022 contact opgenomen met de geldverstrekker en verzocht het rentevoorstel toch aan te houden.

De geldverstrekker was daar niet toe bereid. Daarbij heeft de geldverstrekker op 1 juni 2022 het volgende in een e-mail aan Hypotheekcentrum vermeld:

> *"Ik kan me voorstellen dat je door omstandigheden vergeet het BSN nummer onzichtbaar te maken. Alleen dit is dan ook niet de reden dat wij de rentegarantie laten vervallen. Los hiervan is er in HDN ook een melding verschenen dat het geuploade ID bewijs niet afdoende is. Als dit wel het geval was geweest dan had het systeem bevestigd dat alle documenten binnen waren. Deze bevestiging is niet verzonden. Op dat moment had je nog de gelegenheid om actie te ondernemen en de juiste documenten in te dienen. Dit is echter pas later gebeurd nadat wij daar melding van hebben gedaan."*

2.10 De consumenten hebben tijdens de hoorzitting gemeld dat zij inmiddels alsnog een andere woning hadden gekocht. In dat kader hebben zij een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten.

De klacht en vordering

2.11 De consumenten hebben een klacht ingediend omdat Hypotheekcentrum het BSN niet onleesbaar heeft gemaakt op een van hun legitimatiebewijzen, ook niet nadat de geldverstrekker hierover een melding gaf. Volgens de consumenten is hierdoor het rentevoorstel komen te vervallen en lijden zij daardoor schade. Zij konden de hypothecaire geldlening immers niet oversluiten naar de gunstige rente uit het rentevoorstel. De consumenten hebben hun schade in hun repliek begroot op € 51.381,-. Hierna hebben de consumenten de nieuwe woning gekocht en daarom een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten, wat invloed heeft op hun schade.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Partij bij de klacht

3.1 De consumenten hebben hun klacht aanvankelijk gericht tegen zowel Hypotheek-centrum als de bemiddelaar in persoon. De commissie kan echter alleen klachten over de organisatie Hypotheekcentrum behandelen. Tijdens de hoorzitting hebben de consumenten hun klacht over de bemiddelaar in privé ingetrokken en hun excuses aan hem aangeboden voor het feit dat zij de klacht aanvankelijk ook tegen hem gericht hebben. Hiermee is duidelijk dat de klacht alleen gaat over Hypotheekcentrum.

Welke vraag ligt voor?

3.2 Tussen partijen staat vast dat Hypotheekcentrum het legitimatiebewijs had moeten controleren op de aanwezigheid van het BSN en dat hij dit niet goed genoeg gedaan heeft. Daarmee staat vast dat Hypotheekcentrum tekortgeschoten is in zijn verplichtingen jegens de consumenten. De vraag die resteert, is of hieruit schade voortgevloeid is die Hypotheekcentrum aan de consumenten moet vergoeden. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dat als volgt toe.

Geen causaal verband

3.3 In het kader van de schade is relevant dat het rentevoorstel van de geldverstrekker vervallen is en dat de consumenten dus geen aanspraak konden maken op het rentepercentage van 2,05%. Dat staat vast. Voor de commissie is echter niet komen vast te staan dat de consumenten wél aanspraak konden maken op dit rentepercentage als beide legitimatiebewijzen voor 8 april 2022 zonder BSN waren aangeleverd bij de geldverstrekker. De consumenten hebben erop gewezen dat de geldverstrekker alleen het BSN als reden gaf voor de afkeuring van de aanvraag, maar dit neemt niet weg dat de geldverstrekker pas een offerte uitbrengt als hij akkoord is met alle aangeleverde stukken. Dit volgt uit de tekst van het rentevoorstel en is te doen gebruikelijk in de markt.

3.4 De geldverstrekker heeft bovendien niet gezegd dat alle overige stukken wel akkoord waren. De geldverstrekker heeft juist kenbaar gemaakt dat ook andere stukken afgekeurd werden, zoals de desktoptaxatie. Bovendien is in het rentevoorstel opgenomen dat als de informatie of documenten niet tijdig worden aangeleverd, de consumenten geen rechten kunnen ontlenen aan de rente in het voorstel (zie het citaat in overweging 2.2).

3.5 Op 9 mei 2022 heeft de geldverstrekker weer een gevalideerd taxatierapport opgevraagd. De consumenten hebben hieruit afgeleid dat het ontbreken van een gevalideerd taxatierapport voor de geldverstrekker kennelijk geen reden was om het rentevoorstel te laten vervallen. De commissie volgt die redenering echter niet. De geldverstrekker heeft op 9 mei 2022 namelijk niet gezegd of het rentevoorstel nog wel of niet geldig was. Dat de geldverstrekker pas op 23 mei 2022 gemeld heeft dat het rentevoorstel niet meer geldig was, betekent niet per definitie dat het op 9 mei 2022 nog wel geldig was. Als het op 6 april 2022 afgekeurde legitimatiebewijs inderdaad de enige reden was voor de afwijzing, was het rentevoorstel immers ook op 9 mei 2022 niet meer geldig. Bovendien is het aanleveren van een gevalideerd taxatierapport een duidelijke voorwaarde en is het ook duidelijk dat hier niet aan voldaan is voor 8 april 2022. Gelet op de strikte eisen die de geldverstrekker stelde aan het legitimatiebewijs, ligt het voor de hand dat de geldverstrekker ook zo strikt omgaat met de datum waarop het gevalideerde taxatierapport aangeleverd werd (21 april 2022).

3.6 Bovendien had de geldverstrekker ook andere stukken kunnen afkeuren, zoals de door de geldverstrekker opgevraagde BKR-overzichten en de inkomensgegevens. Daarbij is relevant dat de consumenten aangewezen waren op een werkelijke lastentoets. Daarom staat voor de commissie niet vast dat de consumenten hun hypothecaire geldlening konden oversluiten naar de rente van 2,05%. Het causale verband tussen de tekortkoming van Hypotheekcentrum en de (vermeende) schade is dus niet komen vast te staan.

3.7 Omdat niet is komen vast te staan dat door de consumenten geleden schade het gevolg is van de tekortkoming, laat de commissie de hoogte van de schade in het midden. Daarom wordt ook in het midden gelaten of de consumenten zelf ook beter hadden moeten opletten bij het aanleveren van de stukken en welke invloed dat zou hebben op de schade.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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