Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0047

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	17 januari 2024
Klacht van	De klager
Tegen	De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, mede handelend onder de naam De Hypotheker Dordrecht, verder te noemen De Hypotheker Dordrecht
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Zorgplicht adviseur. Behandelbaarheid. In 2003 heeft een kredietaanbieder de klager en haar toenmalige partner een hypothecaire geldlening verstrekt voor de koop van een woning. Voor advies en bemiddeling hebben zij zich toen gewend tot De Hypotheker Dordrecht. In 2017 zijn de klager en haar toenmalige partner uit elkaar gegaan. De commissie heeft een klacht van de klager in een eerdere klachtprocedure bij Kifid niet-behandelbaar verklaard. In de onderhavige klachtprocedure klaagt de klager opnieuw over hetzelfde feitencomplex. De commissie verklaart de klacht daarom niet-behandelbaar.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de klager; 2) het verweerschrift van De Hypotheker Dordrecht; 4) de repliek van de klager en 4) de dupliek van De Hypotheker Dordrecht.

1.2 De Hypotheker Dordrecht is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. D.J. Wolf, advocaat, kantoorhoudende te Rotterdam.

1.3 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.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 In 2003 heeft een kredietaanbieder de klager en haar toenmalige partner een hypothecaire geldlening voor de financiering van de koop van een gezamenlijke woning verstrekt. Voor advies en bemiddeling bij die financiering hebben zij zich toen gewend tot De Hypotheker Dordrecht.

2.2 In 2017 is de affectieve relatie tussen de klager en haar toenmalige partner geëindigd. Laatstgenoemde kreeg in 2020 de gezamenlijke woning toebedeeld.

2.3 In 2021 heeft de klager bij Kifid een klacht ingediend over De Hypotheker Dordrecht. De Geschillencommissie Kifid heeft op 25 januari 2022 beslist dat haar klacht niet behandelbaar was.

2.4 Op 6 augustus 2023 heeft de klager De Hypotheker Dordrecht een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(...) Vorige week had ik geïnformeerd over 2 brieven die ik had ontvangen betreft advies over verlening hypotheek....

Aangezien de hypotheek sinds 23 december 2020 niet meer zou moeten bestaan wil ik graag weten waarom dit gebeurd. Deze zijn ook niet aan mij geadresseerd, maar aan mijn ex. Wat helemaal raar is, want die woont hier al niet meer vanaf maart 2017!

Waar ik ook graag antwoord op zou willen hebben is dat ik op januari 2021 bij jullie op kantoor zou moeten zijn geweest. Dat is totaal niet waar...Hoe kan dit en wie heeft zich voorgedaan als [klager]*?*

(...)

Wij hebben de afgelopen jaren een conflict met elkaar gehad over de manier van werken bij de hypotheker.

(...)

En er was ook een discussie over dat er 2 offertes en 2 hypotheken moesten zijn, maar volgens de hypotheker niet.

Dus waarom krijg ik nu 2 brieven opgestuurd als het over 1 hypotheek zou gaan??

(...)

Alleen deze hypotheek heeft niet op naam van mijn ex en op het pand [adres] *gestaan! Dus hoe had ik dat in 2003 moeten weten? Dus al die eigen middelen waren niet van mijn ex. Ik heb hier een kadasteronderzoek voor laten doen en is dus juridisch onderbouwd.*

Deze hypotheek was van een ander persoon en onderpand. Van de borgsteller die volgens de hypotheekinstructie niet vermeld mocht worden! Ook stond het onderpand niet in de hypotheekakte en nu weten we waarom.

Als dat het geval was geweest had de hypotheek niet doorgegaan, want dan had de notaris na recherche werk geconstateerd dat het niet over het [adres] *ging. (...)*

En dan was ik op de hoogte geweest!!! Nu na 14 jaar kom ik daar achter en heeft mij dit veel geld gekost!!!

(...)

Ik heb bij de overbedeling aan mijn ex een bedrag van € 171.000,- moeten betalen. Bijna net zo hoog als de hypotheek die 1 juli gepasseerd is volgens jullie documenten. Heel toevallig...

Het is al een keer via de KiFid gegaan, maar daar is de kans klein dat daar een positief iets uitkomt. (...)

Ik zal de hypotheker via een advocaat aansprakelijk gaan stellen voor een beroepsfout om dit hoofdstuk voor eens en altijd te kunnen gaan sluiten, want het is blijkbaar voor de hypotheker moeilijk om een fout toe te geven... (...)"

2.5 In antwoord op de e-mail van de klager heeft De Hypotheker Dordrecht haar op 7 augustus 2023 een e-mail teruggestuurd. In die e-mail staat:

"(...) Per abuis zijn de gegevens van een oude hypotheek in onze systemen open blijven staan. Hierdoor heeft u een aantal geautomatiseerde brieven ontvangen die foutief zijn.
Ik bied u daarvoor onze excuses aan en heb alle relevante data verwijderd uit onze systemen zodat u geen mail meer van ons ontvangst. (...)"

2.6 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de klager, waarna zij haar klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de klager

2.7 De klager vordert een schadevergoeding van € 30.000,- van De Hypotheker Dordrecht.

2.8 De commissie begrijpt dat de klager zich op het standpunt heeft gesteld dat De Hypotheker Dordrecht ten opzichte van haar haar zorgplicht heeft geschonden. In dit verband heeft zij het volgende aangevoerd:

a. Ten onrechte heeft De Hypotheker Dordrecht de klager geen kopieën gestuurd van twee beleggingsrekeningen die volgens informatie van De Hypotheker Dordrecht een gezamenlijke waarde van € 60.3816,- vertegenwoordigen.
b. Ten onrechte heeft De Hypotheker Dordrecht geen antwoord gegeven op de vraag van de klager wie op 25 januari 2021 een bezoek heeft gebracht aan De Hypotheker Dordrecht en zich toen heeft voorgedaan als de klager.
c. Ten onrechte heeft De Hypotheker Dordrecht geen antwoord gegeven op de vraag van de klager wie op 28 januari 2021 bij De Hypotheker Dordrecht een offerte heeft aangevraagd voor een nieuwbouwwoning.

Het verweer van De Hypotheker Dordrecht

2.9 De Hypotheker Dordrecht heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klager. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of De Hypotheker Dordrecht haar zorgplicht ten opzichte van de klager heeft geschonden en of zij daarom schadevergoeding aan de klager moet betalen. Alvorens de commissie toekomt aan een *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de klager, zal zij eerst beoordelen of haar klacht behandelbaar is.

De klacht is niet behandelbaar

3.2 De klacht van de klager is niet behandelbaar. De Hypotheker Dordrecht heeft dat terecht aangevoerd.

3.3 De commissie constateert dat het feitencomplex waarover de klager in deze zaak klaagt hetzelfde is als het feitencomplex dat ten grondslag heeft gelegen aan haar beslissing van 25 januari 2022, hiervoor genoemd onder 2.3. Dat blijkt uit de e-mail van 6 augustus 2023 van de klager aan De Hypotheker Dordrecht, hiervoor opgenomen onder 2.4. Op grond van vraag 3.2 behandelt Kifid een klacht niet als die klacht al bij Kifid in behandeling is of is geweest. Gelet op het voorgaande doet die situatie zich naar het oordeel van de commissie in deze zaak voor. De omstandigheid dat de klager haar klacht(onderdelen) net even anders heeft geformuleerd maakt dit oordeel niet anders. Het feitencomplex blijft hetzelfde.

Conclusie

3.4 De conclusie is dat de klacht van de klager niet behandelbaar is. De commissie kan en mag daarom niet toekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

Binnen twee 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 twee 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