Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0395
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 28 april 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft hypotheekadvies van ING Bank gekregen en op 18 december 2019 een offerte van diezelfde bank ondertekend. De voorwaarde van de consument was om de geldlening voor eind 2019 te laten passeren. De consument heeft gesteld dat het niet uitvoerbaar bleek om nog voor eind 2019 de hypothecaire lening te laten passeren en vordert van ING Bank advies en taxatiekosten. De commissie wijst die vordering af, omdat de consument via een alternatieve financiering alsnog een financiering heeft verkregen en op 30 december 2019 de akten bij de notaris heeft laten passeren. Daaruit blijkt reeds dat er op die datum nog een notaris beschikbaar was.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van ING Bank en 3) de reactie van de consument (de repliek).

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Het geschil

De feiten

2.1 In september 2019 is contact gelegd tussen de consument en een hypotheekadviseur van ING Bank. De wens van de consument was om in 2019 zijn hypotheek aan te passen en aanvullende hypothecaire geldleningen af te sluiten ten behoeve van de aankoop van vastgoed.

2.2 De adviesovereenkomst is op 19 november 2019 getekend. De advieskosten bedragen € 600,-.

De consument stuurde op 28 november 2019 aan de hypotheekadviseur van ING Bank een e-mail met de volgende inhoud:

"Het doel moet blijven om de financieringsgelden van de beide annuïteitleningen, die van €100k en die van €200k, uiterlijk 29 december 2019 beschikbaar te hebben. Graag blijf ik met een vaste regelmaat, bijvoorbeeld minimaal wekelijks, op de hoogte van de status en voortgang van deze financieringsaanvraag."

Op deze e-mail heeft de hypotheekadviseur niet meer gereageerd.

2.3 De consument heeft een taxatie op het onderpand laten uitvoeren, waarvoor hij € 465,- heeft betaald.

2.4 Op 11 december 2019 heeft ING Bank een hypotheekofferte uitgebracht, die op 18 december 2019 door de consument is geaccepteerd.

2.5 In verband met de hypotheekaanvraag is de kredietfaciliteit op de betaalrekening van de consument bij ING Bank beëindigd.

2.6 Uiteindelijk bleek dat de hypotheekakte niet gepasseerd kon worden voor ultimo 2019. De consument heeft vervolgens laten weten dat hij geen gebruik meer wenste te maken van de geaccepteerde offerte.

2.7 De consument heeft vervolgens gevraagd de oorspronkelijke kredietfaciliteit te herstellen. ING Bank heeft dat verzoek als een nieuwe aanvraag beoordeeld en deze aanvraag afgewezen, omdat aan de consument op basis van de huidige normen niet de beëindigde kredietfaciliteit verstrekt kan worden.

2.8 De consument heeft de benodigde gelden via een alternatieve financiering alsnog verkregen. Op maandag 30 december 2019 heeft de aankoop en overdracht plaatsgevonden van vastgoed en is de akte van levering gepasseerd bij een notaris.

2.9 Mede als gevolg van de gestrande hypotheekaanvraag heeft de consument de bancaire relatie met ING Bank verbroken en zijn alle bancaire producten overgebracht naar andere financiële instellingen.

De klacht en vordering

2.10 De consument klaagt dat hij misleid is door de hypotheekadviseur van ING Bank. Die adviseur was te allen tijde op de hoogte van de voorwaarde om het hypothecair te lenen bedrag uiterlijk eind 2019 beschikbaar te hebben. De consument heeft dat op meerdere momenten expliciet aan de hypotheekadviseur laten weten.

Merkwaardig genoeg was deze voorwaarde niet opgenomen in het adviesrapport en evenmin in de offerte. Toen de offerte hem op 18 december 2019 gepresenteerd werd, heeft de consument daarom aangegeven dat hij de offerte niet wilde ondertekenen. De adviseur heeft daarop aangegeven dat het passeren van de akte in 2019 mogelijk was, mits de consument zelf op korte termijn een afspraak met een notaris zou maken en de hypotheekofferte ondertekend zou worden. Vervolgens is gebleken dat het niet realistisch was een notaris te vinden bij wie de hypotheekakte nog voor eind 2019 zou passeren. Niet alleen vanwege het aanstaande kerstverlof en de jaarlijks terugkerende drukte aan het eind van het jaar, maar ook omdat de notarissen de twijfel uitspraken over de mogelijkheden van ING Bank om het geld voor het eind van het jaar beschikbaar te stellen aan de notaris.

De consument verwijt de adviseur dat deze ten onrechte niet heeft aangegeven dat het passeren van de akte voor eind 2019 lastig zou worden, en daarover evenmin twijfel heeft uitgesproken. Doordat geen notaris beschikbaar bleek heeft de akte niet kunnen passeren. De daarmee verband houdende kosten voor hypotheekadvies van € 600,- en de taxatie-kosten van € 465,- vordert de consument als schade van ING Bank.

Het verweer

2.11 ING Bank 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 commissie merkt op dat de consument ook heeft geklaagd over het herstel van de kredietfaciliteit op zijn betaalrekening, maar deze klacht niet verder heeft opgevolgd. Omdat de consument heeft besloten de bankrelatie met ING Bank te beëindigen en zijn producten elders onder te brengen, is de commissie van oordeel dat over dit klachtonderdeel niet meer hoeft te worden beslist.

3.2 De consument heeft gesteld dat het onmogelijk was uiterlijk ultimo 2019 een hypothecaire geldlening te laten passeren, omdat er geen notaris beschikbaar zou zijn. Deze stelling kan niet gevolgd worden. De consument heeft zelf aangegeven dat hij op 30 december 2019 een afspraak met een notaris heeft gemaakt en de aankoop en overdracht heeft bewerkstelligd. Daaruit blijkt reeds dat het niet onmogelijk was een afspraak met een notaris te maken. Consument heeft daarnaast aangegeven dat er (zijdens notarissen) ook twijfel was over de vraag of ING Bank het geleende geld op tijd beschikbaar zou hebben. ING Bank heeft daartoe echter de kans niet gekregen, omdat de consument het traject eenzijdig beëindigd heeft. Die kans had de consument naar het oordeel van de commissie wel aan ING Bank moeten bieden. De loutere mogelijkheid dat ING Bank tekort zou *kunnen* schieten, maakt niet dat zij dat ook gedaan heeft.

3.3 Dit betekent dat vordering van de consument dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.