Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1015

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	20 november 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument en mevrouw [naam 2], samen te noemen de consumenten
Tegen	Hypotrust, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten hebben een hypothecaire financiering bij de geldverstrekker aangevraagd. De geldverstrekker heeft deze financieringsaanvraag afgewezen. De consumenten klagen over deze afwijzing, de aanvraagprocedure en over het niet reageren op hun ingediende klacht in het kader van de interne klachtprocedure. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de afwijzing door de geldverstrekker in strijd met zijn contracts- en beleidsvrijheid of in strijd met de wet is. De commissie is van oordeel dat op deze grond maar ook op de andere gronden de vordering van de consumenten niet is toe te wijzen.

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 de geldverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de geldverstrekker.

1.2 De geldverstrekker is in deze zaak vertegenwoordigt door de heer mr. [naam 3], legal counsel.

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.

1.4 De consumenten en de geldverstrekker hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in 2023 samen een woning gekocht.

Via de door hen ingeschakelde hypotheekadviseur hebben zij bij de geldverstrekker een financieringsaanvraag ingediend. De consumenten hebben het hierop toegestuurde rente-aanbod tijdig (vóór de vervaldatum 4 september 2023) ondertekend en geretourneerd.

2.2 De geldverstrekker maakt voor wat betreft zijn dienstverlening gebruik van een servicer en een serviceprovider.

2.3 De gevraagde financiering hield in dat het rentecontract van twee bestaande leningdelen van de bestaande hypothecaire geldlening (met NHG) van de consument via de '*meeneemregeling*' zou worden meegenomen en daarnaast een nieuw leningdeel en een overbruggingslening zouden worden afgesloten. In de financieringsaanvraag stond verder dat aan eigen middelen € 200.000,- zou worden ingebracht.

2.4 In het renteaanbod staat dat om de aanvraag af te kunnen ronden, een aantal documenten nodig zijn die op de 'Documentenlijst' staan genoemd en de adviseur die documenten in één keer moet toesturen. Eén van de documenten betreft *'een overzicht waarin staat waar het eigen geld vandaan komt'*.

2.5 Op 14 september 2023 heeft de geldverstrekker om een onderbouwing van de eigen middelen gevraagd. Hierop heeft de adviseur op 24 september 2023, 25 september 2023 en 28 september 2023 diverse stukken ingestuurd. Het op 28 september 2023 ingestuurde fiscaal rapport van de onderneming (eerste onderneming) van de consument over 2022 wordt diezelfde dag door de servicer beoordeeld. De servicer heeft op 3 oktober 2023 laten weten dat ook een aangifte IB van de consument ingestuurd moet worden, die enkele dagen later is ontvangen.

2.6 Op 10 oktober 2023 hebben de serviceprovider en de hypotheekadviseur mailcontact over de voortgang van de financieringsaanvraag. In de mail van de hypotheekadviseur van die dag staat dat de passeerdatum van de woning 20 oktober 2023 zal zijn.

2.7 Omdat uit de stukken is gebleken dat de consument nog een tweede onderneming heeft, zijn van die tweede onderneming ook stukken opgevraagd en beoordeeld.

2.8 Op 16 oktober 2023 is de financieringsaanvraag met spoed en voor finale acceptatie aan de servicer voorgelegd. Op 17 oktober 2023 heeft de servicer gesteld dat conform de acceptatievoorwaarden van de geldverstrekker maximaal € 34.648,- aan de eerste onderneming van de consument mag worden onttrokken. Diezelfde dag heeft de accountant van de consument geschreven en toegelicht dat zijns inziens uit de onderneming € 87.227,- vrij opneembaar is. Na het opvragen en bestuderen van aanvullende stukken heeft de servicer haar standpunt over de maximale onttrekking herhaald.

2.9 Op 17 oktober 2023 heeft de service provider de hypotheekadviseur om 20:52 uur gemaild dat om de financieringsaanvraag goed te keuren een *'nulverklaring'* kan worden opgemaakt door een door de geldverstrekker erkende expert. Deze mail heeft de hypotheekadviseur de consument per mail doorgestuurd op 18 oktober 2023 om 08:54 uur.

2.10 Op 18 oktober 2020 hebben de consument en de hypotheekadviseur chatcontact. In de chat van de consument die dag om 09:12:26 aan de adviseur staat:

> *"(...) Laten we maar geen energie meer steken in Hypotrust en focussen op route B. (...)".*

2.11 Op 20 oktober 2023 heeft de hypotheekadviseur een mail afkomstig van de consument doorgestuurd naar de serviceprovider. In die mail heeft de consument gereageerd op het standpunt over de maximale onttrekking en daarover vragen gesteld. Verder heeft de consument geschreven dat de verkoper met een (kort) uitstel van de overdracht heeft ingestemd. En voorts schreef de consument dat als de overdracht dan niet door kan gaan de betaalde borg van € 49.900,- komt te vervallen aan de verkoper. De consument heeft gevraagd de aanvraag alsnog goed te keuren.

2.12 Op 21 oktober 2023 hebben de consumenten hun klacht bij de geldverstrekker per mail ingediend. In deze mail staat:

> *"(...) Uiteindelijk was het op dinsdag 17 oktober dat de ondernemersdesk concludeerde dat ik de aangegeven 87.227,- NIET uit de BV mag onttrekken, omdat er er nog een RC positie staat van genoemd bedrag waardoor de solvabiliteit te laag uit komt.*
>
> *(...)*
>
> *Op woensdag 18 oktober krijgen wij als antwoord dat de ondernemersdesk bij haar standpunt blijft met de volgende aanvulling:*
>
> *Een extra mogelijkheid is om de onttrekking samen met de nulverklaring op te laten maken door 1 van de door hypotrust geaccepteerde reken experts. (...)"*

2.13 Op 24 oktober 2023 heeft de serviceprovider op de mail van de hypotheekadviseur van 20 oktober 2023 (zie hiervoor onder 2.11) gereageerd en zijn mail van 17 oktober 2023 aan de hypotheekadviseur geciteerd. In deze mail van 17 oktober 2023 wordt de eerdere afwijzing van de financieringsaanvraag herhaald inhoudende dat niet meer dan het eerdergenoemde bedrag aan de eerste onderneming kan worden onttrokken.

2.14 De consumenten hebben via een andere geldverstrekker de financiering van de woning gerealiseerd.

De klacht en vordering

2.15 De klacht van de consumenten valt uiteen in drie delen.

Allereerst klagen de consumenten over de afwijzing van de financieringsaanvraag door de geldverstrekker en daarnaast over het tijdsverloop van de behandeling van die aanvraag. De consumenten klagen ook over de behandeling van hun klacht in het kader van de interne klachtprocedure. De consumenten stellen dat zij door dit alles schade hebben geleden die door de geldverstrekker moet worden vergoed. De gevorderde (materiële en immateriële) schade is begroot op € 194.945,87 waarbij de wettelijke rente wordt gevorderd over € 56.000,- per 1 november 2023. De consumenten hebben voor hun klachten en vordering de volgende argumenten aangevoerd.

2.16 De consumenten stellen dat de geldverstrekker misbruik maakte van zijn contractsvrijheid en enkele fatsoensnormen overschreed met schending van hun belangen en schade als gevolg. Ondanks dat de passeerdatum bij de geldverstrekker bekend was of had kunnen zijn, hebben de consumenten niet de indruk gekregen dat de geldverstrekker zich daardoor ook maar enigszins liet leiden. Daarbij waren '*alle gegevens*' al bekend bij de geldverstrekker, vanwege de in 2019 aan de consument verstrekte hypothecaire geldlening en de omzetting daarvan die in de eerste helft van 2023 is uitgevoerd. Met die omzetting zou de leencapaciteit van de consument vanwege zijn binnen 10 jaar naderende pensioendatum niet in het gedrang komen. Die omzetting was bedoeld om een nieuwe financiering voor een gezamenlijk te kopen woning mogelijk te maken. De consumenten vragen zich daarom af welke aanvullende vragen nog door de geldverstrekker gesteld konden worden en ook waarom die vragen niet eerder maar pas drie dagen voor de overdracht werden gesteld. Vanaf het indienen van de financieringsaanvraag was immers de inbreng van de eigen middelen al bekend.

2.17 De consumenten stellen dat de geldverstrekker de relevantie van de door zijn vastgestelde maximale onttrekking niet toelichtte en ook niet onderbouwde, ondanks hun vragen daarover. De verklaring van de eigen accountant schoof de geldverstrekker terzijde. Aan de consumenten is nooit gevraagd om mee te werken aan de door de geldverstrekker voorgestelde *'nulverklaring'*. En als deze vraag wel aan de consumenten zou zijn gesteld dan was daarvoor geen tijd meer, twee dagen voor de overdracht. Het vertrouwen in de geldverstrekker was weg. De consumenten stellen tot 15 november 2023 te hebben gewacht met het in zee gaan met een andere aanbieder en dit met de geldverstrekker te hebben gedeeld. De consumenten vragen zich tot slot af waarom het een andere geldverstrekker (die toch de zelfde wetten en regels als de geldverstrekker in acht moet nemen) wel lukte om binnen twee weken een nieuwe financiering aan te bieden. De handelwijze van de geldverstrekker leidde tot enorme onnodige hoge en extra kosten, schade en spanningen en verdriet. De consumenten hebben een schadeberekening ingestuurd om hun gestelde schade te onderbouwen.

2.18 Wat betreft het tweede klachtonderdeel over het tijdsverloop merken de consumenten op dat voor het opzetten van de nieuwe hypotheek het tijdspad meer dan 10 weken bedroeg. Een tijdspad dat vanwege het verrichte voorwerk ruimschoots voldoende was volgens de hypotheekadviseur en gangbaar in de markt.

Dat, zoals de geldverstrekker betoogde, door de hypotheekadviseur aanvragen zijn ingediend die fouten bevatten, kan de consumenten niet verweten worden. Volgens de consumenten maakt de hypotheekadviseur onderdeel uit van het netwerk van de geldverstrekker.

2.19 De consumenten stellen geen reactie te hebben ontvangen op hun klacht die zij op 21 oktober 2023 bij de geldverstrekker hebben ingediend. De consumenten merken verder op dat de geldverstrekker hun desgevraagd heeft laten weten dat zijn reactie op de klacht naar de service provider is toegestuurd. De consumenten stellen van de serviceprovider nooit een formeel antwoord te hebben ontvangen.

Het verweer

2.20 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Alhoewel de commissie begrijpt dat de consumenten het financieringstraject als stressvol hebben ervaren, dient zij te onderzoeken of de geldverstrekker in strijd met zijn contracts- en beleidsvrijheid of de wet handelde door de gevraagde financiering af te wijzen. De commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is en de geldverstrekker dus niet verplicht kan worden de door de consumenten gestelde schade aan hen te betalen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Tijdsverloop

3.2 De commissie volgt de geldverstrekker in zijn toelichting dat reeds in het renteaanbod staat welke documenten - zoals een overzicht waarop staat waar de eigen middelen vandaan komen – ingestuurd moeten worden en bij wie het initiatief ligt, namelijk bij de consumenten en hun adviseur. Vast staat dat een dergelijk overzicht pas is ingestuurd nadat de geldverstrekker daar expliciet om vroeg. Het hierdoor ontstane tijdsverloop kan de geldverstrekker niet verweten worden.

3.3 Hiernaast is het aan de hypotheekadviseur om ervoor te zorgen dat de financierings-aanvraag correct wordt ingediend en op het acceptatiebeleid van de geldverstrekker is afgestemd. Als gezegd dient de hypotheekadviseur niet alleen de gevraagde documenten tijdig en volledig aan te leveren maar dient hij ook de voortgang in het financieringsproces te bewaken. Of de geldverstrekker wel of niet op de hoogte was van de passeerdatum, maakt dit niet anders. Voor de stelling dat de geldverstrekker over het tijdsverloop een terecht verwijt is te maken, biedt het dossier geen steun. De commissie voegt hier nog aan toe dat de geldverstrekker de stelling van de consument dat de adviseur de geldverstrekker vertegenwoordigt, gemotiveerd heeft weersproken.

Opvragen van nadere stukken na ontvangst van het overzicht over de eigen middelen

3.4 Verder staat vast dat het eind september 2023 ingestuurde overzicht over de eigen middelen vanwege het acceptatiebeleid van de geldverstrekker niet alleen tot nadere vragen leidde maar ook tot het opvragen van nieuwe stukken en het beoordelen daarvan. En dat de geldverstrekker binnen drie weken na de ontvangst en de beoordeling van de nieuwe stukken gemotiveerd heeft waarom niet aan zijn acceptatiebeleid werd voldaan, zie hiervoor onder 2.8. De commissie leidt voorts uit de tussen partijen gevoerde correspondentie af dat de geldverstrekker een alternatief opperde dat met de hypotheek-adviseur is gedeeld die dit op zijn beurt aan de consument doorgaf, zie hiervoor onder 2.12. Het is aan de consumenten om wel of niet te kiezen voor dit alternatief. Maar het feit dat de consumenten daarvoor niet hebben gekozen, kan gegeven de omstandigheden niet de geldverstrekker worden toegerekend.

3.5 Hiernaast passeert de commissie de stellingen van de consumenten dat de geldverstrekker al bekend was met "*alle gegevens*" vanwege de bestaande leningen. Niet alleen omdat de geldverstrekker – zoals hij betoogde - de financieringsaanvraag op basis van actuele gegevens dient te beoordelen. Maar ook omdat niet is gebleken dat bij de omzetting van de bestaande leningen een toezegging is gedaan. Bovendien is niet gesteld of gebleken dat de inzet van eigen middelen, de grootte en de opbouw daarvan toen aan de orde is gekomen of beoordeeld.

3.6 Het is de commissie dan ook niet gebleken dat de afwijzing van de financieringsaanvraag door de geldverstrekker in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1] Daarnaast is het aan de geldverstrekker, zoals hij ook heeft toegelicht, om op grond van zijn bijzondere zorgplicht te beoordelen of gegeven de financiële situatie van de consumenten het passend en verantwoord is om de financierings-aanvraag te honoreren. Dat de consumenten en de door hun ingeschakelde hypotheek-adviseur en fiscalist daarover anders denken, doet hieraan niets af. Het dossier biedt geen steun voor de stelling van de consumenten dat de geldverstrekker bepaalde fatsoens-normen zou hebben overschreden. De enkele stelling - tot slot - dat een andere financier bereid is gebleken de consumenten een financiering te verstrekken is voor de beoordeling van de klacht niet relevant. In dit geval gaat het om het beoordelen van de afwijzing door de geldverstrekker.

Klachtbehandeling

3.7 Tot slot hebben de consumenten geklaagd over de klachtbehandeling. Zij stellen dat de geldverstrekker ten tijde van de interne klachtprocedure niet formeel op hun klacht heeft gereageerd. De geldverstrekker heeft hierop laten weten zijn reactie op de klacht naar de serviceprovider te hebben toegestuurd.

[1] Zie artikel 6:248 lid 2 BW, de tekst staat in de bijlage.

Wat hier ook van zij: de commissie is van oordeel dat deze ontevredenheid geen aanleiding vormt om de vordering toe te wijzen omdat het rechtstreeks verband daarmee ontbreekt.

Conclusie

3.8 De conclusie luidt dan ook dat de klacht in al haar onderdelen wordt afgewezen. Aan het beoordelen van de gestelde schade komt de commissie niet meer toe.

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 oktober2023, 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

Boek 6 Algemeen gedeelte van het verbintenissenrecht

Artikel 248

1 Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2 Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.