

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0126

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	14 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij Obvion. Gedurende het hypotheekaanvraagtraject heeft Obvion meerdere fouten gemaakt, waarvan de consument stress heeft ervaren. Zij vordert een financiële tegemoetkoming. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat sprake is van nadeel dat voor vergoeding in aanmerking komt. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Obvion; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Obvion.
- 1.2 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.
- 1.3 De consument en Obvion 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 Met tussenkomst van een hypotheekadviseur heeft de consument op 2 mei 2024 een hypotheekaanvraag ingediend bij Obvion voor een hypothecaire geldlening van € 245.000,- en een overbruggingskrediet van € 195.000,-.
- 2.2 Op 3 mei 2024 heeft Obvion een renteaanbod uitgebracht. In het renteaanbod is opgenomen dat de consument, als zij akkoord gaat met het renteaanbod, de documenten die nodig zijn voor het beoordelen van de hypotheekaanvraag binnen zes weken (via haar hypotheekadviseur) dient aan te leveren. Bij een positieve beoordeling, volgt daarna een bindende offerte.

- 2.3 Omdat nog niet alle gevraagde documentatie was ontvangen, heeft Obvion de hypotheekadviseur op 13 mei 2024 gerappelleerd.
- 2.4 Op 15 mei 2024 heeft de consument contact gehad met een notaris. De notaris heeft per e-mail het volgende aangegeven:
- “Onder voorbehoud van het tijdig ontvangen van de hypotheekinstructie van uw hypotheekbank laat ik u hierbij weten dat ik alvast een datum en tijdstip heb gereserveerd in de agenda van de notaris ter ondertekening van de akten, te weten woensdag 29 mei 2024 om 13:00 uur. (...) Als en zodra wij de hypotheekinstructie van uw hypotheekbank hebben mogen ontvangen en we deze stukken hebben verwerkt, nemen wij weer contact met u op voor het maken van de definitieve passeerafspraak.”*
- 2.5 Op 16 mei 2024 is contact geweest tussen de hypotheekadviseur en Obvion over de haalbaarheid van de gewenste financiering. Obvion heeft daarbij de suggestie gedaan het overbruggingskrediet te verhogen met € 16.000,- en de gevraagde hypothecaire geldlening te verlagen met € 16.000,- om het passend te maken. De consument is daar ook in mee gegaan.
- 2.6 Op 20 mei 2024 heeft Obvion een bindende offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 229.000,- en een overbruggingskrediet van € 214.000,-. Op de bindende offerte ontbrak een gedeelte van de achternaam van de consument.
- 2.7 De hypotheekadviseur heeft Obvion er diezelfde dag op gewezen dat in de bindende offerte een onjuist bedrag voor het overbruggingskrediet was opgenomen. Dat zou € 211.000,- moeten zijn. Obvion heeft dat bedrag vervolgens gecorrigeerd en op 22 mei 2024 een nieuwe bindende offerte uitgebracht.
- 2.8 Op 22 mei 2024 heeft de notaris de consument er per e-mail op gewezen dat zij uiterlijk die dag of de volgende ochtend een hypotheekinstructie moet ontvangen van Obvion om de gereserveerde afspraak op 29 mei 2024 door te kunnen laten gaan. De consument heeft diezelfde dag met Obvion gebeld, maar is door Obvion doorverwezen naar haar hypotheekadviseur.
- 2.9 De consument heeft de bindende offerte op 23 mei 2024 ondertekend.
- 2.10 Op 23 mei 2024 heeft Obvion een hypotheekinstructie naar de notaris verstuurd. Vervolgens heeft Obvion op 23 mei 2024 en 27 mei 2024 – ter correctie van het eerdere verzoek – uitbetalingsverzoeken van de notaris ontvangen. In beide uitbetalingsverzoeken is een passeerdatum van 31 mei 2024 vermeld. De hypotheekakte is vervolgens op 31 mei 2024 gepasseerd.

De klacht en vordering

- 2.11 De consument stelt dat Obvion jegens haar is tekortgeschoten in haar dienstverlening. Zij voert daartoe het volgende aan. Obvion heeft meerdere fouten gemaakt gedurende het hypotheekaanvraagtraject. Zo was de hoogte van het overbruggingskrediet onjuist vermeld in de bindende offerte. Ook werden haar naam en andere persoonlijke gegevens steeds onjuist weergegeven. De consument heeft dit kenbaar gemaakt door op de ondertekende bindende offerte handmatig verbeteringen aan te brengen. Obvion heeft daar echter niets mee gedaan. Zelfs in de officiële documenten bij de notaris waren die gegevens nog niet aangepast. Ook heeft Obvion de stukken niet tijdig aangeleverd bij de notaris. Hierdoor kon de geplande ondertekening bij de notaris op 29 mei 2024 niet doorgaan. Een dag voor de passeerdatum op 31 mei 2024 bleek ook de eindafrekening onjuist. Van een financiële instelling mag worden verwacht dat zij officiële stukken tijdig en correct aanlevert. Doordat haar naam niet goed in het systeem van Obvion staat, kon zij zichzelf bovendien niet identificeren met IDIN voor het aanmaken van een bouwdepot in de online omgeving van Obvion. Daarnaast stelt de consument dat zowel zij zelf als haar hypotheekadviseur niet goed te woord zijn gestaan door Obvion bij klachten. Zij kreeg zelf steeds de mededeling dat alleen via de hypotheekadviseur kan worden gecommuniceerd. De consument heeft hier wekenlang veel stress van ervaren.
- 2.12 De consument vordert een financiële tegemoetkoming in de maandlasten ter compensatie van de stress die zij heeft ervaren vanwege de fouten van Obvion.

Het verweer

- 2.13 Obvion 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 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of Obvion jegens de consument is tekortgeschoten in haar dienstverlening door gegevens onjuist en te laat bij de notaris aan te leveren. De vervolgvraag is of Obvion daardoor gehouden is een financiële tegemoetkoming aan de consument te betalen. De commissie komt tot het oordeel dat Obvion niets aan de consument hoeft te betalen en licht dat hieronder toe.
- 3.2 De commissie zal allereerst beoordelen of Obvion is tekortgeschoten in haar dienstverlening. De consument heeft in dat verband meerdere argumenten aangevoerd die hiervoor zijn weergegeven onder 2.11.
- 3.3 De commissie stelt vast dat Obvion bij het uitbrengen van de bindende offerte een fout heeft gemaakt in de tenaamstelling. Obvion heeft deze fout ook erkend. Ook heeft Obvion een fout gemaakt in de bindende offerte doordat de hoogte van het overbruggingskrediet onjuist was. Obvion had nota bene zelf voorgesteld om de hoogte van het overbruggingskrediet aan te passen.

Daarbij merkt de commissie wel op dat Obvion die fout snel heeft hersteld door op 23 mei 2024, drie dagen later, een nieuwe bindende offerte uit te brengen. De tenaamstelling was daarin echter nog steeds onjuist. In zoverre is Obvion dus tekortgeschoten in een optimale dienstverlening.

- 3.4 Dit betekent echter niet dat Obvion verplicht is om een vergoeding aan de consument te betalen. Naar het oordeel van de commissie is namelijk niet komen vast te staan dat de consument schade heeft geleden. Het is niet gebleken dat sprake is van vermogensschade. De consument vordert een vergoeding in verband met de stress die zij heeft ervaren tijdens het traject, onder meer doordat de passeerdatum van 29 mei 2024 niet door kon gaan. Daarmee vordert de consument in wezen een immateriële schadevergoeding.
- 3.5 Volgens artikel 6:106 Burgerlijk Wetboek kan immateriële schade voor vergoeding in aanmerking komen indien de benadeelde lichamelijk letsel heeft opgelopen, in zijn eer of goede naam is geschaad of op andere wijze in zijn persoon is aangetast. Degene die zich beroept op de aantasting in zijn persoon moet dit met concrete gegevens onderbouwen. Dat is slechts anders als de aard en ernst van de normschending meebrengen dat de nadelige gevolgen voor de benadeelde zo voor de hand liggen, dat een aantasting in de persoon zonder meer kan worden aangenomen. De voorbeelden die de Hoge Raad hiertoe aanhaalt, zijn zeer ernstig: grootschalige rellen en de geboorte van een kind tegen de uitdrukkelijke anticonceptiewens in.¹
- 3.6 De commissie ziet in dit geval geen grondslag voor het toekennen van een immateriële schadevergoeding. De commissie stelt vast dat Obvion op 3 mei 2024 een renteaanbod heeft uitgebracht. Uiteindelijk is de hypotheek op 31 mei 2024, vier weken later, gepasseerd bij de notaris. Daarmee is het traject naar het oordeel van de commissie op zichzelf voldoende voortvarend verlopen. Ook het klachtonderdeel over het niet kunnen aanmaken van een bouwdepot in de online omgeving van Obvion is onvoldoende grond voor een immateriële schadevergoeding.
- 3.7 Verder overweegt de commissie dat het niet onredelijk is dat Obvion de consument lopende de hypotheekaanvraag doorverwijst naar haar hypotheekadviseur. Hiermee wordt voorkomen dat de communicatie over de hypotheekaanvraag door elkaar loopt. Wat de onjuiste eindafrekening betreft, overweegt de commissie dat het opmaken van de eindafrekening tot de werkzaamheden van de notaris behoort. De commissie gaat daarom aan dit argument voorbij.
- 3.8 Gelet op de voorgaande overwegingen is de klacht van de consument dat Obvion is tekortgeschoten in haar dienstverlening deels gegrond. Obvion heeft immers ook erkend bij het uitbrengen van de bindende offerte een fout te hebben gemaakt in de tenaamstelling. De vordering van de consument wordt echter afgewezen.

¹ Hoge Raad 15 maart 2019, ECLI:NL:HR:2019:376 en GC Kifid 2020-064.

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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl