Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0052

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus,
drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	18 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Renteaanbod. Hoogte rentetarief. Naar aanleiding van een aanvraag voor een hypothecaire geldlening heeft de bank aan de consument een renteaanbod uitgebracht dat geldig is tot 7 juli 2022. Op die datum was het dossier nog niet compleet waarna het renteaanbod is vervallen. Maar volgens de consument had de bank eerder telefonisch aan de adviseur van de consument toegezegd dat de stukken ter completering van het dossier ook nog na 7 juli 2022 mochten worden aangeleverd. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de bank die toezegging heeft gedaan. De commissie oordeelt dat de bank in dit geval geen verwijt kan worden gemaakt en wijst de vordering af.

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 de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de spreekaantekeningen van de consument; 7) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting; 7) de reactie daarop van de bank na de hoorzitting; 8) de reactie van de consument daarop en 9) de reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor de hoorzitting op 12 mei 2023. Op die hoorzitting waren de consument en zijn partner mevrouw [naam 1] aanwezig. Namens de bank zijn verschenen [naam 2], legal counsel en mr. [naam 3], senior legal counsel.

1.3 Na de hoorzitting heeft de commissie partijen in de gelegenheid gesteld zich uit te laten over het causaal verband tussen de gestelde tekortkoming van de bank en de hoogte van de schade.

1.4 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.5 De klacht tegen de bank is gevoegd behandeld met de klacht tegen de adviseur. De klacht tegen de adviseur is behandeld onder dossiernummer [dossiernummer].

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft een adviseur (hierna: de adviseur) ingeschakeld voor advies over en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening (hierna: de lening).

2.2 Op 6 april 2022 heeft de adviseur een aanvraag voor de lening (hierna: de aanvraag) bij de bank ingediend. Op diezelfde dag heeft de bank een renteaanbod (hierna: het renteaanbod) uitgebracht. In het renteaanbod staat het volgende:

> ***"HOE LANG IS HET RENTEAANBOD GELDIG?***
> *Als het door u ondertekende renteaanbod uiterlijk op 20 april 2022 door ons is ontvangen, dan blijft dit geldig tot en met 7 juli 2022. Daarna vervalt dit aanbod.*
> *(...)*
> ***U ontvangt van ons een offerte***
> *Als wij de gevraagde documenten uit dit renteaanbod van u hebben ontvangen, beoordelen wij uw aanvraag. Wij ontvangen graag de eventueel benodigde documenten uiterlijk 7 juni 2022. Zodra alle informatie positief door ons is beoordeeld, ontvangt u van ons een offerte. Wanneer de door u ondertekende offerte uiterlijk 14 dagen na het uitbrengen van deze offerte door ons is ontvangen, blijft deze geldig tot en met 5 oktober 2022. Na deze datum vervalt de offerte."*

In het renteaanbod heeft de bank opgesomd welke stukken de bank nodig heeft om de aanvraag te kunnen beoordelen. De bank heeft onder andere gevraagd om een recent en gevalideerd taxatierapport.

2.3 De consument heeft het renteaanbod op 15 april 2022 voor akkoord ondertekend. In de periode daarna heeft de consument diverse stukken verzameld en vervolgens door de adviseur bij de bank laten aanleveren. De consument beschikte over een verouderd taxatierapport uit 2019. De adviseur heeft eerst dit verouderde taxatierapport aangeleverd zodat de bank alvast kon beginnen met de beoordeling van de aanvraag.

2.4 Bij brieven van 2 en 17 mei 2022 heeft de bank bij de adviseur aanvullende informatie en documenten opgevraagd.

2.5 Op 1 juni 2022 heeft de adviseur de bank gebeld en gesproken met een acceptant van de bank (hierna: de acceptant). De bank heeft de audio-opname en het transcript van dit gesprek overgelegd. Hetgeen door de adviseur is gezegd is in zwart weergegeven. Hetgeen door de acceptant is gezegd is in blauw weergegeven.

> *"Goedemorgen, je spreekt met [naam adviseur]. Ik had een vraag over nummertje [nummer renteaanbod]*
> *Ja op naam van [naam consument]*

Ja, daar staat in: als het door u ondertekende renteaanbod uiterlijk op 20 april 2022 door ons is ontvangen, dan blijft dit geldig tot en met 7 juli 2022. Daarna vervalt dit aanbod. Hoe hard is die datum 7 juli?

Ja, wij hebben op dit moment een enorme storing dus ik kan geen stukken openen dus ik kan niet met je meekijken.
Nee dat begrijp ik maar die offertes bij jullie zijn gewoon die drie plus drie - standaard 6 maanden geldig toch?
Ja we gaan eerst natuurlijk uit van die drie maanden en daarna wordt als het dan nog doorloopt dan wordt het inderdaad automatisch drie maanden verlengd. Maar in beginsel houden we rekening met die drie maanden.
Oké maar er staat – als we de gevraagde documenten hebben ontvangen , beoordelen we uw aanvraag. Wij ontvangen graag de eventueel benodigde documenten uiterlijk 7 juni. 7 juni is over een paar dagen. Wat gebeurt er als jullie dan niet al die documenten hebben?
Ja maar ik zie al dat wij alle stukken compleet hebben.
Ja oké dat klopt maar dan wordt er misschien nog iets afgekeurd ofzo
Ja maar op 7 juni moet het dossier al een keer beoordeeld zijn. En dan wordt die eigenlijk gewoon automatisch twee weken weer verlengd vanaf die 7 juni. Dus het is dus zo dat de eerste beoordeling voor die 7 juni plaats moet hebben gevonden. En het is dus niet zo dat het dossier per 7 juni ineens is vervallen."

2.6 Per brief van 3 juni 2022 heeft de bank de adviseur laten weten dat het aangeleverde taxatierapport is afgekeurd en dat er een nieuw gevalideerd taxatierapport moet worden aangeleverd.

2.7 Op 7 juli 2022 was er nog geen taxatierapport. De bank heeft de aanvraag vervolgens op 24 juli 2022 beëindigd omdat het renteaanbod was vervallen omdat de geldigheidtermijn ervan was verstreken. De bank heeft de adviseur hierover geïnformeerd.

2.8 Op 25 juli 2022 heeft de adviseur de consument laten weten dat de bank de aanvraag heeft beëindigd. Op 26 juli 2022 had de consument een afspraak met de makelaar om de woning te laten taxeren.

2.9 Per e-mail van 5 augustus 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. In de mail legt de consument uit dat de adviseur tegenover hem heeft verklaard dat de bank op 1 juni 2022 had toegezegd dat het taxatierapport later kon worden ingediend. De consument heeft de bank daarom verzocht om het renteaanbod te verlengen.

2.10 Bij brief van 11 augustus 2022 heeft de bank de klacht van de consument en zijn verzoek om het renteaanbod te verlengen afgewezen. De bank verwijst in haar brief naar de brief aan de adviseur van 3 juni 2022 waarin zij vraagt om een gevalideerd taxatierapport aan te leveren. Verder schrijft zij dat er geen toezegging is gedaan dat het taxatierapport ook nog na 7 juli 2022 kon worden aangeleverd.

2.11 Op 13 augustus 2022 heeft de consument de mail van de bank doorgestuurd naar de adviseur. In de mail staat voor zover relevant het volgende:

> *"(...) Wat ons erg dwars zit en wat afwijkt van jouw uitspraak, is dat hier letterlijk geschreven wordt dat Florius jou er 3 juni op gewezen heeft dat ze nog stukken (in dit geval een gevalideerd taxatierapport) moesten ontvangen voor 7 juli. Dit was makkelijk haalbaar geweest en wij begrijpen dus ook niet waar jouw uitspraak vandaan komt dat er tijd genoeg zou zijn en waar dit alles fout is gegaan.*
> *De afwijzing van het dossier/hypotheek kost ons indirect meer dan €50.000 op termijn en tevens staat de gehele haalbaarheid van het plan op losse schroeven hierdoor. (...)*
>
> *Graag ontvangen wij van jou een reactie waarom het verhaal van Florius haaks staat op het geen jij ons verteld hebt. (...)"*

2.12 De adviseur heeft de e-mail van de consument als volgt beantwoord:

> *"Dat er een nieuw taxatierapport aangeleverd moest worden wisten we al van begin af aan. Echter duurde en duurde het maar voordat jouw aannemer een bedrag voor de verbouw kon geven. (zie mail in bijlage van 21 juni)*
>
> *Het was dus zeker niet makkelijk, wellicht onmogelijk, geweest om voor 7 juli het taxatierapport aan te leveren. Daarom heb ik destijds ook gebeld met Florius over de datum van het aanleveren van de stukken. Mij is toen verteld dat als het dossier voor 7 juli voor de eerste keer beoordeeld was, dat deze datum niet hard was en dat documenten ook na die datum mochten worden aangeleverd.*
>
> *Florius heeft mij op 3 juni er niet op gewezen dat de documenten voor 7 juli aangeleverd moesten worden. Wel heeft Florius een rappel (zie bijlage) gestuurd waarin om een taxatierapport wordt gevraagd waar ook nog bij staat 'zoals besproken'. Hopelijk heb je nu een wat beter inzicht wat er is gebeurd en geschreven door Florius. Heb je er nog vragen over dan verneem ik dat graag."*

2.13 Op 7 september 2022 heeft de consument bij Kifid een klacht ingediend over zowel de bank als de adviseur.

2.14 Op 16 januari 2023 heeft de consument door bemiddeling van een andere adviseur een hypothecaire geldlening (hierna: de hypothecaire geldlening) afgesloten bij een andere geldverstrekker.

De klacht en vordering

2.15 De consument vordert dat de bank hem schadeloos stelt. Doordat de bank het renteaanbod geen gestand heeft gedaan terwijl de bank had toegezegd dat hij het taxatierapport ook nog na het verstrijken van de geldigheidsduur mocht aanleveren, lijdt de consument rente-schade. Het verschil tussen de rente in het renteaanbod en de rente die hij voor zijn huidige hypothecaire geldlening betaalt bedraagt 1,5% over een periode van 20 jaar. De consument schat de schade op circa € 50.000,-. Ter onderbouwing van zijn standpunt voert de consument aan dat de bank telefonisch aan de adviseur heeft toegezegd dat de finale datum voor het aanleveren van het taxatierapport minder strikt was dan in het renteaanbod was vermeld.

Het verweer

2.16 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank aan (de adviseur van) de consument heeft toegezegd dat hij het taxatierapport ook na het verstrijken van de geldigheidsduur van het renteaanbod nog mocht aanleveren en de bank haar renteaanbod dan dus gestand zou doen. Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de bank die toezegging heeft gedaan. Dat betekent dat de bank niet is tekortgeschoten in de nakoming van een verplichting tegenover de consument. Zij is niet aansprakelijk voor de schade van de consument. Hierna licht de commissie haar oordeel toe.

Het renteaanbod

3.2 De commissie merkt eerst op dat in de onderhavige verhouding tussen de bank en de consument het handelen van de adviseur wordt toegerekend aan de consument. Vast staat dat de bank een renteaanbod heeft uitgebracht dat de consument voor akkoord heeft ondertekend. In het renteaanbod staat welke stukken door de consument moesten worden aangeleverd. Eveneens is daarin vermeld dat de bank na ontvangst van het getekende renteaanbod en de gevraagde documenten, de aanvraag voor de hypothecaire geldlening beoordeelt en een offerte verstrekt indien haar beoordeling positief is. Verder staat in het renteaanbod dat de bank de stukken (in dit geval het taxatierapport) uiterlijk 7 juni 2022 dient te hebben ontvangen. Het renteaanbod was geldig tot en met 7 juli 2022. Daarna verviel dit. Deze data zijn duidelijk vermeld in het renteaanbod. Naar het oordeel van de commissie kon er geen misverstand over bestaan dat het renteaanbod na 7 juli 2022 zou zijn vervallen. Aangezien het taxatierapport op 7 juli 2022 nog niet was aangeleverd, is dit daadwerkelijk gebeurd. De vraag is of dit terecht was. Zie hierover meer in 3.3.

De toezegging blijkt niet voldoende

3.3 Volgens de consument heeft de bank het renteaanbod ten onrechte laten vervallen en de aanvraag van de consument ten onrechte beëindigd. Tijdens het gesprek van 1 juni 2022 had de bank volgens de adviseur namelijk toegezegd dat het taxatierapport ook nog na 7 juli 2022 kon worden aangeleverd als het dossier voor die datum al een keer door de bank was beoordeeld. De termijnen zouden niet zo strikt gehanteerd worden, aldus de adviseur (zie 2.12). De bank betwist deze stelling gemotiveerd en stelt dat van een toezegging geen sprake was.

3.4 De commissie dient na te gaan of juist is dat de bank de consument via de adviseur heeft toegezegd dat het taxatierapport ook nog na 7 juli 2022 mocht worden aangeleverd en dat het renteaanbod dus na die datum geldig bleef. De commissie oordeelt dat de stelling van de consument niet voldoende wordt ondersteund door de stukken uit het dossier.

3.5 De commissie heeft de opname van het gesprek van 1 juni 2022 beluisterd en zij kan hieruit niet afleiden dat de bank heeft toegezegd dat de stukken ook nog na 7 juli 2022 konden worden aangeleverd (zie 2.6). Wel maakt zij uit het gesprek op dat de adviseur vraagt wat er gebeurt als de bank op 7 juni 2022 nog niet alle stukken heeft. Na enig heen en weer praten zegt de acceptant dat het dossier van de consument compleet is. Dit was niet juist omdat een recent en gevalideerd taxatierapport ontbrak. Maar de adviseur wist dat uiteraard. Vervolgens reageert de adviseur met de opmerking "*maar dan wordt er misschien nog iets afgekeurd ofzo*". Dan zegt de acceptant dat het dossier op 7 juni al een keer beoordeeld moet zijn. En dan wordt die eigenlijk gewoon automatisch twee weken weer verlengd vanaf die 7 juni. Het is volgens de acceptant dus zo dat de eerste beoordeling voor die 7 juni moet hebben plaatsgevonden. Maar over de situatie van de consument heeft de acceptant niet gesproken, namelijk dat hij nog geen recent en gevalideerd taxatierapport heeft overgelegd. Over de door de consument gestelde verlenging van het renteaanbod is in het geheel niet gesproken. De lezing van het telefoongesprek van de adviseur wordt door de opname niet onderschreven. Dit betekent dat een toezegging van de bank dat het taxatierapport ook nog na 7 juli 2022 mocht worden aangeleverd niet is komen vast te staan. In ieder geval hadden de adviseur en dus de consument uit dit gesprek niet mogen afleiden dat het renteaanbod na 7 juli 2022 automatisch zou worden verlengd.

Omdat de bank niet heeft toegezegd dat het taxatierapport na 7 juli 2022 mocht worden ingediend, hoefde de bank het renteaanbod niet te verlengen en heeft zij de aanvraag terecht beëindigd. Dit betekent dat de bank niet tekort is geschoten in haar verplichtingen tegenover de consument.

Wat is de conclusie?

3.6 Uit de stukken in dit dossier en met name uit de opname van het telefoongesprek van 1 juni 2022 blijkt niet dat de bank heeft toegezegd het renteaanbod gestand te doen als de consument het taxatierapport na 7 juni 2022 verstrekt. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de bank niet tekort is geschoten in haar verplichtingen tegenover de consument en niet aansprakelijk is voor de door de consument gestelde schade. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

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 oktober 2023, 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 – 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