Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0078

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	25 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V. h.o.d.n. RegioBank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Informatieplicht. Rol adviseur of aanbieder. De consument heeft voor een stuk grond een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. De bouw van een woning op dat stuk grond wil hij tegen dezelfde (gunstige) voorwaarden financieren bij de bank. De bank heeft dit geweigerd. De consument stelt dat de bank daarmee haar zorgplicht schendt. De consument vordert dat de bank de gunstige voorwaarden alsnog hanteert voor de bouw van de woning. Als dat niet mogelijk is, vordert de consument schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat de bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. De vorderingen worden 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 de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer R.C. Kliphuis van Klip&Klaar advies, kantoorhoudende te Sneek.

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 consument en de bank 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 De consument heeft zich in 2021 tot de bank gewend voor een financiering voor de aankoop van een stuk grond en de bouw van een woning daarop.

2.2 Op 9 december 2021 heeft de bank op verzoek van (de adviseur van) de consument een renteaanbod uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 650.000,-, bestaande uit 3 leningdelen (hierna: het renteaanbod). Het gaat om:

- € 200.000 aflossingsvrij, met een rente van 1,45% voor 5 jaar vast;
- € 150.000 aflossingsvrij, met een rente van 1,86% voor 10 jaar vast;
- € 265.000,- annuïtair, met een rente van 1,66% voor 10 jaar vast.

2.3 Bij het renteaanbod heeft de bank het volgende vermeld:

> ***Deze informatie hebben we van u nodig***
>
> *Wilt u uw hypotheek bij ons afsluiten voor de woning op Bouwplan: [adres]? Dan hebben we onderstaande documenten van u nodig. Die kunt u bij uw adviseur aanleveren. Als alles compleet en in orde is, krijgt u onze offerte. (...)*
>
> ☐ *Koop-/Aanneemovereenkomst (door partijen ondertekend) (...)*

2.4 Op 4 februari 2022 hebben de bank en de adviseur van de consument telefonisch besproken dat bij de aanvraag een koop- en aannemingsovereenkomst ontbrak.

2.5 De bank heeft de adviseur op 8 februari 2022 per e-mail aangegeven dat de aanvraag, op grond van haar beleid, zonder koop- en getekende aannemingsovereenkomst niet wordt geaccepteerd. De bank heeft de adviseur twee opties voorgelegd: 1) wachten met de aanvraag tot de consument een getekende aanneemovereenkomst, met afbouwgarantie en taxatierapport kon overleggen of 2) de aanvraag wijzigen naar 'aankoop bouwgrond', de hypotheeksom verlagen en de bankinschrijving verhogen voor het tweede deel voor de bouw van de woning.

2.6 De adviseur heeft daarop per e-mail gekozen voor het wijzigen van de aanvraag naar alleen aankoop bouwgrond. De wijziging van de aanvraag is op 7 maart 2022 door de bank bevestigd aan de adviseur.

2.7 Op 25 maart 2022 heeft de bank een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening. Het betrof een annuïtaire hypothecaire geldlening van € 203.587,- met een rentetarief van 1,80% voor 20 jaar vast. De consument heeft de offerte op 27 maart 2022 ondertekend. De hypothecaire geldlening is op 12 april 2022 verstrekt.

2.8 De consument heeft op 21 oktober 2022 een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht op 21 november 2022 afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.9 De consument stelt dat de bank ten onrechte weigert het renteaanbod gestand te doen voor de bouw van de woning. Hij onderbouwt zijn stelling als volgt.

2.10 De consument zocht een financiering bij de bank, omdat hij in de veronderstelling was dat bij deze bank geen koop- en aannemingsovereenkomst (op voorhand) moest worden overgelegd voor de aankoop van grond en de bouw van een woning.

2.11 Ten eerste heeft de bank de consument er niet over geïnformeerd dat de financierings-aanvraag zonder koop- en aannemingsovereenkomst zou worden geweigerd. Dat beleid blijkt ook niet uit de door de bank overgelegde voorwaarden. De adviseur van de consument ging ervan uit dat acceptatie van de aanvraag zonder koop- en aannemingsovereenkomst mogelijk was. Het kan de consument niet aangerekend worden dat dit uitgangspunt van de adviseur onjuist was.

2.12 Ten tweede heeft de bank niet met de consument gecorrespondeerd, enkel met de adviseur. De consument wist daardoor niet dat het (enkel) afnemen van een geldsom voor de aankoop van de grond zou leiden tot het vervallen van het renteaanbod met gunstigere rentetarieven voor de bouw van de woning. De bank had dit met de consument moeten bespreken.

2.13 Als de bank de consument wel goed had geïnformeerd over haar beleid en de gevolgen ervan, dan had de consument daarop passende actie kunnen ondernemen. De consument was in dat geval niet geconfronteerd met een hoger rentetarief voor zijn tweede hypothecaire geldlening voor de bouw van de woning.

2.14 Gelet op het voorgaande, vordert de consument dat de bank hem alsnog een hypothecaire geldlening aanbiedt voor de bouw van de woning, met de voorwaarden en tarieven uit het renteaanbod. Als dat niet mogelijk is, dan vordert de consument een schadevergoeding, bestaande uit het renteverschil van het huidige rentetarief voor een hypothecaire geldlening met een looptijd van 20 jaar en het rentetarief uit het renteaanbod. De consument schat de schade op € 258.648,-, behoudens bepaalde factoren, waaronder aflossing bij een annuïtaire lening en vordert tevens wettelijke rente over dit bedrag vanaf 22 oktober 2022.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De consument heeft op basis van het renteaanbod een financiering bij de bank afgesloten voor de koop van een stuk grond. Het geschil gaat om de vraag of de bank gehouden is om de consument op grond van (de voorwaarden en tarieven uit) dat renteaanbod ook een financiering aan te bieden voor de bouw van de woning. Als de bank daartoe niet gehouden is, dan rest de vraag of de bank de consument een schadevergoeding schuldig is.

Welke rol vervulde de bank in deze zaak?

3.2 Voor de beantwoording van de hiervoor (in punt 3.1) genoemde vragen, gaat de commissie allereerst in op de rol van de bank in deze zaak.

3.3 Volgens vaste rechtspraak rust op de bank tegenover de consument een bijzondere zorgplicht.[1] Deze zorgplicht vloeit voort uit de maatschappelijke positie van de bank in samenhang met haar professionele deskundigheid. De zorgplicht kan gelden in contractuele en buitencontractuele rechtsverhoudingen. De inhoud en reikwijdte van de zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.[2]

3.4 Eén van die omstandigheden is of sprake is geweest van advisering.[3] De commissie constateert dat de bank in de onderhavige zaak uitsluitend heeft opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening en niet als adviseur. Dat blijkt in ieder geval uit het renteaanbod en de hypotheekofferte, waarin de adviseur met naam, adres en contactgegevens wordt genoemd.

Welke plichten had de bank als aanbieder?

3.5 Gezien haar rol als aanbieder is de bank verplicht voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst informatie te verstrekken over een financieel product (in dit geval een hypothecaire geldlening) die correct, duidelijk en niet misleidend is.[4] Ook is zij verplicht te waken voor overkreditering.[5]

---

[1] Zie ook de uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0979, onder punt 3.5, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie Hoge Raad 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, en Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 ('SNS-arrest').
[3] Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 1 september 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:6872.
[4] Zie artikel 4:19 lid 1 en lid 2 en artikel 4:20 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft), opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.
[5] Zie artikel 4:34 Wft, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

3.6 Het is niet in geschil en het is niet gebleken dat er sprake is van overkreditering. Verder is, naar het oordeel van de commissie, niet gebleken dat de bank haar informatieplicht heeft geschonden. Hieronder licht de commissie dit toe.

3.7 De bank was in haar rol als aanbieder niet verplicht de consument actief van tevoren op de hoogte te stellen van haar acceptatiebeleid. De bank was in haar rol als aanbieder ook niet verplicht om, naast de communicatie met de adviseur, ook rechtstreeks met de consument te communiceren.

3.8 Volgens de vaste lijn van de commissie mag juist van *een adviseur* worden verwacht dat hij bekend is met het acceptatiebeleid van de bank.[6] Hij dient tijdig contact op te nemen met de bank wanneer er onduidelijkheden zijn over de vraag hoe de acceptatievoorwaarden moeten worden begrepen.[7] Het had dan ook *op de weg van de adviseur* van de consument gelegen om zich op de hoogte te stellen/houden van de acceptatievoorwaarden. En om de bank vragen te stellen over haar beleid ten aanzien van een getekende koop- en aannemingsovereenkomst.

3.9 De bank heeft in haar renteaanbod van 9 december 2021 vermeld dat zij een getekende koop- en aannemingsovereenkomst vereist en dat de consument (enkel) een offerte zou ontvangen als de documentatie 'compleet en in orde' werd aangeleverd. Dit vereiste is helder geformuleerd. Van de consument en/of zijn adviseur mocht dan ook worden verwacht dat zij nadere vragen hierover zouden stellen aan de bank. Het is niet gebleken dat de consument en/of diens adviseur vragen hierover heeft gesteld en dat de bank daarop onjuiste informatie heeft verstrekt.

3.10 Wat betreft het verwijt van de consument dat de bank rechtstreeks met hem had moeten communiceren, oordeelt de commissie als volgt.

3.11 Het staat vast dat de adviseur op 8 februari 2022 door de bank een keuze is voorgelegd. En dat de adviseur toen in overleg met de consument heeft gekozen voor het wijzigen van de aanvraag naar alleen aankoop grond. Deze wijziging is op 7 maart 2022 door de bank aan de adviseur bevestigd.

3.12 Deze wijziging bindt de consument. Juridisch gezien is de adviseur namelijk de hulppersoon van consument. Dat betekent, onder andere, dat de wetenschap (kennis) van die adviseur en diens handelingen moeten worden toegerekend aan consument.[8] Dat betekent in dit geval, dat wordt verondersteld dat de consument kennis had van de (e-mail)communicatie van de bank met de adviseur en de keuzes die de adviseur namens de consument heeft gemaakt. De bank hoefde daarom niet nog apart hierover rechtstreeks met de consument te communiceren.

---

[6] Zie GC Kifid 2021-1035, 2019-507 en 2018-488, te vinden op www.kifid,nl.
[7] Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2023-0748 en 2019-813, te vinden op www.kifid.nl
[8] Zie ook GC Kifid nrs. 2022-1099, 2021-0142 en 2021-0194, te vinden op www.kifid.nl.

3.13 Of *de adviseur* in deze omstandigheden fouten heeft gemaakt en of hij zijn zorgplicht heeft geschonden, laat de commissie nu buiten beschouwing. Die vraag is namelijk geen onderdeel van dit geschil tegen de bank.

Wat is het eindoordeel van de commissie?

3.14 Nu de bank als aanbieder haar zorgplicht niet heeft geschonden, hoeft de bank de consument geen hypothecaire geldlening aan te bieden conform het renteaanbod van 9 december 2021. Ook is er geen grond voor schadevergoeding. De klacht van de consument is ongegrond en de vorderingen van de consument worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 – 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage vindt u wet- en regelgeving die de commissie in de uitspraak heeft genoemd.

Wet financiële toezicht

Artikel 4:19

1. *Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.*
2. *De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend. (...)*

Artikel 4:20

1. *Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiëledienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten. (...)*

Artikel 4:34

1. *Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.*
2. *De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is. (...)*