Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0075

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	24 januari 2024
Klacht van	De heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	Attens Hypotheken B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Attens
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht. Kennelijke vergissing. Gerechtvaardigd vertrouwen. In het verleden heeft Attens de consumenten een hypothecaire geldlening verstrekt. Via een adviseur hebben zij in 2023 een aanvullende geldlening (een bouwdepot) bij Attens aangevraagd voor de verduurzaming van hun woning. Attens heeft deze aanvraag afgewezen. Onmiddellijk daarna heeft de adviseur voor de consumenten een lagere hypothecaire geldlening bij Attens aangevraagd. Attens heeft die aanvraag goedgekeurd en heeft de lening (een bouwdepot) aan de consumenten verstrekt. In een hypotheekportaal van Attens staat op enig moment abusievelijk het oorspronkelijke (hogere) bouwdepot. De consumenten hebben het bouwdepot vervolgens niet gebruikt voor de verduurzaming van hun woning, maar voor andere doeleinden. Nadat hen is gebleken dat zij geen aanspraak kunnen maken op het hogere bouwdepot vorderen zij dat Attens hun alsnog een aanvullende hypothecaire geldlening voor de verduurzaming van hun woning verstrekt. De consumenten zijn van mening dat Attens haar zorgplicht heeft geschonden door hen verkeerd te informeren. De commissie begrijpt dat de consumenten een beroep doen op gerechtvaardigd vertrouwen, maar is van oordeel dat zij niet hebben voldaan aan hun onderzoeksplicht en dat hun beroep op gerechtvaardigd vertrouwen niet slaagt. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 27 september 2023, 3 oktober 2023 en 20 oktober 2023; 3) het verweerschrift van Attens; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Attens.

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 consumenten en Attens hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Na advies en bemiddeling door een niet aan Attens verbonden adviseur (hierna: de adviseur) hebben de consumenten in 2023 bij Attens een offerte voor een verhoging van hun reeds bestaande hypothecaire geldlening met € 34.000,- aangevraagd. Met deze verhoging wensten zij de verduurzaming van hun woning te financieren.

2.2 Op 19 juli 2023 heeft Attens de aanvraag van de consumenten afgewezen. De adviseur heeft diezelfde dag nog een aanvraag voor een verhoging van de hypothecaire geldlening met € 13.000,- bij Attens ingediend.

2.3 Op 20 juli 2023 heeft Attens de consumenten via de adviseur een offerte voor de verhoging van hun hypothecaire geldlening met € 13.000,- (hierna: de hypotheekofferte) verstrekt. In de hypotheekofferte staat de volgende passage:

Informatie over uw leningdeel [redacted] Annuiteitenhypotheek
U betaalt 1 vast bedrag per maand. Het bedrag aan aflossing wordt steeds hoger. Het bedrag aan rente wordt steeds lager. Aan het eind van de looptijd heeft u het leningdeel helemaal afgelost. Uw maandbedrag verandert als uw rente verandert.

Bedrag	: € 4.000,00
Looptijd	: 30 jaar
Risicoklasse	: 80% t/m 90% marktwaarde
Rentevastperiode	: 10 jaar
Rentepercentage	: 4,40% nominaal per jaar
Jaarlijkse kostenpercentage	: 4,70%
U betaalt per maand	: € 20,03 aan rente en aflossing

Informatie over uw leningdeel [redacted] Groen annuiteit
U betaalt 1 vast bedrag per maand. Het bedrag aan aflossing wordt steeds hoger. Het bedrag aan rente wordt steeds lager. Aan het eind van de looptijd heeft u het leningdeel helemaal afgelost. Uw maandbedrag verandert als uw rente verandert.

Bedrag	: € 9.000,00
Looptijd	: 30 jaar
Risicoklasse	: 80% t/m 90% marktwaarde
Rentevastperiode	: 10 jaar
Rentepercentage	: 4,00% nominaal per jaar
Jaarlijkse kostenpercentage	: 4,27%
U betaalt per maand	: € 42,97 aan rente en aflossing

In de hypotheekofferte staat ook de volgende passage:

U heeft een bouwdepot van € 13.000,00
Het rentepercentage van de depotvergoeding is gelijk aan dat van de geldlening. Het rentepercentage van de depotvergoeding is gelijk aan dat van de geldlening. U kunt het depot maximaal 24 maanden aanhouden.

2.4 Op 21 juli 2023 hebben de consumenten de hypotheekofferte voor akkoord ondertekend.

2.5 Op 21 juli 2023 hebben de consumenten ook een overeenkomst van geldlening met schuldbekentenis ondertekend. In deze overeenkomst staat de volgende handgeschreven passage van de consumenten:


Handtekening voor akkoord

Schuldenaren dienen eigenhandig boven hun handtekening te schrijven het goedschrift:
"Goed voor dertienduizend euro euro met rente en kosten"

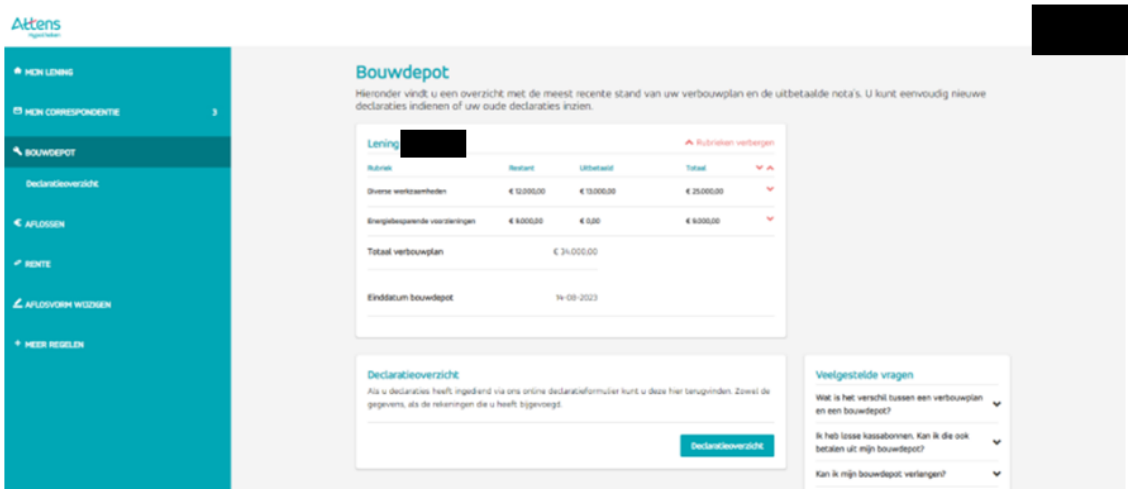
Goed voor dertienduizend euro euro met rente en kosten

Goed voor dertienduizend euro met rente en kosten

goed voor dertienduizend euro met rente en kosten

2.6 Bij de hypotheekofferte heeft Attens onder meer een *European Standardised Information Sheet* (hierna: ESIS) gevoegd met informatie over de hypothecaire geldlening die zij de consumenten heeft aangeboden. In het ESIS staat dat de hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen van € 4.000,- en € 9.000,-.

2.7 Attens heeft de consumenten via een hypotheekportaal informatie verstrekt. Dit hypotheekportaal heeft gedurende een bepaalde periode de volgende informatie weergegeven:



2.8 De consumenten hebben zich bij Attens beklaagd over de verkeerde vermelding van het bouwdepot van € 34.000,- in het hypotheekportaal. Attens heeft hierop afwijzend gereageerd.

2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.10 De consumenten vorderen dat Attens hun voor de verduurzaming van hun woning, waaronder het dak, alsnog een aanvullende (hypothecaire) geldlening aanbiedt met een lagere rente.

2.11 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat Attens ten opzichte van hen toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. In dit verband hebben zij het volgende aangevoerd:

a. De consumenten hebben bij Attens een bouwdepot aangevraagd voor de verduurzaming van hun woning. Op enig moment hebben zij van Attens een overzicht van het bouwdepot ontvangen. Achteraf bleek dat daarin verkeerde bedragen stonden, namelijk € 25.000,- voor 'diverse werkzaamheden' en € 9.000,- voor 'energiebesparende voorzieningen'. Dit overzicht had moeten kloppen. Dat was niet zo. Dit bleek een fout in het computersysteem van Attens te zijn.
b. De consumenten hebben meerdere malen met Attens gebeld over het bouwdepot. Het antwoord van Attens was: "Handig toch."
c. Omdat de consumenten in de veronderstelling waren dat zij een groter bedrag te besteden hadden, hebben zij eerst dingen gekocht die zij eigenlijk pas later hadden willen kopen omdat zij die zich nu toch eerder konden veroorloven. De verbouwing van het dak was echter nog niet afgerond, nu hebben zij daar geen geld meer voor.
d. De consumenten verwachten geen 'gratis geld' van Attens, maar wel een oplossing voor hun probleem. Zij vinden dat Attens hun met spoed een geldlening moet verstrekken om hun woning wind- en waterdicht te maken.

Het verweer van Attens

2.12 Attens heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Attens haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden en of Attens hun daarom voor de verduurzaming van hun woning een aanvullende (hypothecaire) geldlening moet aanbieden met een lagere rente. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 De consumenten hebben het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.10 en 2.11.

3.3 Daartegenover heeft Attens zich op het standpunt gesteld dat zij haar zorgplicht niet heeft geschonden en dat zij niet verplicht is de consumenten alsnog een aanvullende geldlening te verstrekken.

3.4 Attens heeft toegelicht dat door een 'onzorgvuldigheid' aan haar kant de consumenten in hun hypotheekportaal een bedrag van € 34.000,- hebben zien staan. Attens heeft toegelicht dat zij de consumenten meerdere keren excuses heeft aangeboden voor deze foute vermelding. Attens is echter van mening dat, hoe slordig ook, niet gezegd kan worden dat zij haar zorgplicht heeft geschonden. Volgens Attens zijn partijen een overeenkomst met elkaar aangegaan voor het bedrag dat in de hypotheekofferte staat, te weten een bedrag van € 13.000,-. Attens benoemt in dit verband dat de consumenten zich hebben laten bijstaan door een hypotheekadviseur. De consumenten mochten niet vertrouwen op de juistheid van het (foutieve) bedrag in het hypotheekportaal, aldus Attens. Als Attens de geldlening alsnog aan de consumenten zou verstrekken zou zij hen overkrediteren. In dat geval zou Attens haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten in ernstige mate schenden, aldus nog steeds Attens.

Attens heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.5 De commissie is van oordeel dat Attens haar zorglicht ten opzichte van de consumenten niet heeft geschonden.

3.6 De commissie begrijpt dat de consumenten zich erop beroepen dat zij gerechtvaardigd erop mochten vertrouwen dat zij beschikten over een bouwdepot van € 34.000,-. In de veronderstelling dat zij beschikten over een groter bedrag dan zij hadden gedacht, hebben de consumenten eerst aankopen gedaan die zij eigenlijk pas later hadden willen doen. Omdat de consumenten in de veronderstelling waren dat zij beschikten over een hoger bedrag dan € 13.000,-, dachten zij dat zij voldoende geld hadden voor beide bestedingsdoelen, zo begrijpt de commissie hun overwegingen.

3.7 Het betoog van de consumenten mist doel. Gerechtvaardigd vertrouwen is opgenomen in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek.[1] Dit artikel bepaalt dat tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen als de consumenten, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorden te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van Attens. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.

[1] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

3.8 Naar het oordeel van de commissie behoorden de consumenten in de onderhavige zaak te twijfelen aan de juistheid van de hoogte van het bouwdepot in het hypotheekportaal. Vaststaat dat Attens een eerdere aanvraag van de consumenten voor een hypothecaire geldlening van € 34.000,- heeft afgewezen. De commissie constateert dat een te laag inkomen van de consumenten daarvoor de reden was. Ook staat vast dat de adviseur na deze afwijzing onmiddellijk een aanvraag voor een hypothecaire geldlening van € 13.000,- bij Attens heeft ingediend. Verder blijkt uit de hypotheekofferte klip en klaar dat Attens de consumenten een hypothecaire geldlening van € 13.000,- heeft aangeboden. In de hypotheekofferte staat bovendien met zoveel woorden dat het bouwdepot € 13.000,- bedraagt. Uit de handgeschreven passage in de overeenkomst van geldlening blijkt bovendien dat de consumenten zich ten opzichte van Attens hebben verbonden om € 13.000,- aan Attens terug te betalen. Ook het ESIS vermeldt bedragen van € 4.000,- en € 9.000,-.

3.9 Gelet op de hiervoor weergegeven omstandigheden is de commissie van oordeel dat van de consumenten verwacht mocht worden dat zij bij Attens (verder) zouden hebben nagevraagd hoe het kon dat er een bedrag van € 34.000,- in het hypotheekportaal stond en geen € 13.000,-. Uit de stukken die de consumenten over hebben gelegd blijkt weliswaar dat zij hierover een vraag hebben gesteld aan Attens, maar gezien de hiervoor onder 3.8 weergegeven omstandigheden had het op hun weg gelegen om hier nadere vragen over te stellen bij Attens, desnoods via de adviseur. Niet gesteld of gebleken is dat zij dat hebben gedaan. Gelet daarop is de commissie van oordeel dat de consumenten niet hebben voldaan aan hun onderzoeksplicht. Dit betekent dat het beroep van de consumenten op gerechtvaardigd vertrouwen niet slaagt.

3.10 De stelling van de consumenten dat Attens een fout heeft gemaakt door hen verkeerde informatie te verstrekken in het hypotheekportaal kan hen ook vanwege het volgende niet baten. Als Attens de consumenten juist zou hebben geïnformeerd over de hoogte van het bouwdepot, zou hun situatie niet anders zijn geweest. Dan was immers nog steeds een bouwdepot van € 13.000,- voor hen beschikbaar. De consumenten zijn dus niet in een nadeligere positie gekomen door de verkeerde informatie van Attens. Bovendien heeft Attens excuses aan de consumenten aangeboden. De stelling van de consumenten dat zij met het bouwdepot eerst andere uitgaven hebben bekostigd in plaats van het bouwdepot te gebruiken waar het voor bedoeld was, namelijk voor de verduurzaming van hun woning, ligt in hun eigen risicosfeer en leidt niet tot een ander oordeel.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Attens haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden. Zij hoeft geen aanvullende (hypothecaire) geldlening aan de consumenten aan te bieden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 zes 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 twee 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 twee 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:35 BW

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.