**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 100**
**d.d. 18 april 2011**
**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en mr. W.F.C. Baars)**

## 1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier voorzien van begeleidend schrijven van 13 mei 2010;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 27 juli 2010;
- de repliek van Consument van 1 september 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 21 september 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 14 januari 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
Op 13 maart 2008 heeft Consument zich met zijn ouders tot Aangeslotene gewend voor een oriënterend adviesgesprek in het kader van een eventueel door hem af te sluiten hypothecaire geldlening. Consument heeft hiertoe drie jaaropgaven overgelegd. Op basis van het adviesgesprek en de overgelegde financiële gegevens heeft Aangeslotene daarbij als indicatie aangegeven dat Consument een woning van € 140.000,- zou kunnen kopen, exclusief kosten koper, onder NHG-voorwaarden en een koopsubsidie. Om in aanmerking te komen voor een koopsubsidie dient het inkomen van de aanvrager onder een bepaalde grens te liggen en mag hij geen (uitzicht op een) vaste dienstbetrekking hebben.
Op 2 april 2008 heeft er een vervolggesprek tussen Consument en Aangeslotene plaatsgevonden. Aangeslotene heeft toen geconstateerd dat Consument teveel inkomen verdiende om in aanmerking te komen voor een koopsubsidie. Consument stelt dat hij tijdens dit gesprek een werkgeversverklaring van 28 maart 2008 heeft overgelegd. Aangeslotene betwist dit uitdrukkelijk.
Op 7 april 2008 heeft Consument de koopovereenkomst ter zake van zijn nieuwe woning ondertekend. Aangeslotene heeft toen op 9 april 2008 namens Consument een offerte voor een hypothecaire geldlening aangevraagd. Het inkomen uit deze aanvraag komt overeen met het inkomen verwerkt in de werkgeversverklaring van 28 maart 2008. Consument heeft bedoelde offerte op 24 april 2008 per e-mail ontvangen en op 28 april 2008 ten kantore van Aangeslotene ondertekend. Aangezien Consument de werkgevers- en intentieverklaring op dat moment niet bij zich had, heeft hij deze nog dezelfde dag per post aan Aangeslotene toegezonden.

Op de werkgeversverklaring van 28 maart 2008 heeft de werkgever van Consument de vraag "Verklaring voortzetting dienstverband" met "nee" beantwoord. In de intentieverklaring, welke onderdeel uitmaakte van de werkgeversverklaring was daarentegen het volgende opgenomen: *"(...)De arbeidsovereenkomst eindigt in ieder geval op het moment dat de dienstbetrekking tussen Werkgever en Werknemer op rechtmatige wijze beëindigd is doch uiterlijk op 31 augustus 2008, tenzij arbeidsrechtelijke maatregelen met zich meebrengen dat de arbeidsovereenkomst eerder eindigt. Werkgever onderzoekt de mogelijkheid, dit ter beoordeling van werkgever, of bovengenoemde arbeidsovereenkomst aansluitend kan worden verlengd. (...)"*
Aangeslotene heeft na ontvangst onderkend dat de werkgevers- en intentieverklaring op onderdelen innerlijk tegenstrijdig waren en heeft besloten om haar twijfel omtrent de beoordeling van de intentieverklaring aan de aspirant-geldverstrekker voor te leggen.
De potentiële geldverstrekker heeft op 13 mei 2008 aan Aangeslotene laten weten de offerte niet gestand te kunnen doen omdat de ingezonden intentieverklaring niet acceptabel voor haar was.
Op 15 mei 2008 heeft Aangeslotene vervolgens namens Consument bij een andere, tweede aspirant-geldverstrekker een hypothecaire financiering onder NHG-voorwaarden voorzien van koopsubsidie aangevraagd. In dat kader diende er een meer recente werkgeversverklaring te komen. Op dat moment bleek echter dat Consument sinds 21 april 2008 bij een andere werkgever in dienst was getreden. Laatstgenoemde heeft de vraag "Verklaring voortzetting dienstverband" met "ja" beantwoord. Op 28 mei 2008 heeft Consument de verklaring aan aspirant geldverstrekker via de e-mail toegezonden.
Op 19 juni 2008 heeft de tweede aspirant geldverstrekker de offerteaanvraag uiteindelijk afgewezen, omdat bij verificatie bij de werkgever bleek dat de intentie-verklaring ten onrechte was afgegeven. Aangeslotene heeft Consument vervolgens op 20 juni 2008 voorgesteld om een offerte zonder NHG-voorwaarden aan te vragen, waarbij Consument voor een bedrag van € 17.000,- aan eigen middelen diende in te brengen. Consument heeft van dat aanbod geen gebruik gemaakt en zich geheel zelfstandig tot een derde geldverstrekker gewend. De overdracht van de woning heeft daarna op 1 juli 2008 plaatsgevonden.

## 3. Geschil

Consument vordert vergoeding van de door hem gemaakte kosten en geleden gevolgschade, door hem begroot op een bedrag van € 12.469,68. Dit bedrag bestaat uit de kosten voor het opmaken van een taxatierapport ad € 270,-, de kosten voor het extra overgelegde taxatierapport ad € 50,-, de notariskosten ad € 125,-, de door Consument aan de verkoper van de woning vergoede extra hypotheeklasten ad € 305,98, de gederfde rente over het bedrag van de gestelde bankgarantie ad € 158,70, de misgelopen koopsubsidie ad € 6.000,-, de kosten ter behandeling van het geschil ad € 50,-, alsmede het verschil in rente op basis van de aanvankelijk geoffreerde hypotheekrente en de thans afgesloten hypotheekrente, zijnde een bedrag van € 5.510,-.

3.1. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- ten tijde van het vervolggesprek op 2 april 2008 heeft Consument wel degelijk de werkgeversverklaring van 28 maart 2008 overgelegd. Op de 'uitgangspunten en adviessamenvatting' van 9 april 2008 staat een bedrag van € 34.965,- aan inkomen vermeld, welk bedrag overeenkomt met het bedrag in de werkgeversverklaring. Op 2 april 2008 had Aangeslotene derhalve de overgelegde werkgeversverklaring op de juiste waarde kunnen inschatten en toen de juiste offerte moeten aanvragen.
- de eerste geldverstrekker verstrekte überhaupt geen hypothecaire geldleningen met koopsubsidie, dit had Aangeslotene dienen te weten.
- Consument is niet van werkgever veranderd, de naam van het uitzendbureau is slechts gewijzigd gedurende het traject.
- Aangeslotene heeft in dit dossier zeer lange tijdslijnen benut en is zeer gebrekkig geweest in haar communicatie naar Consument. Tevens heeft zij verzuimd haar verantwoordelijkheid te nemen en de daaruit volgende financiële gevolgen te aanvaarden.

3.2. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

## 4. Beoordeling

4.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Aangeslotene reeds op voorhand had moeten constateren dat de litigieuze intentieverklaring van 28 maart 2008 niet door aspirant geldverstrekker zou worden geaccepteerd. Dat zou als gevolg kunnen hebben dat Consument alsnog voor een koopsubsidie in aanmerking zou kunnen komen.

4.2. Vooropgesteld zij dat Consument onvoldoende aannemelijk heeft kunnen maken dat hij de werkgeversverklaring van 28 maart 2008 daadwerkelijk op 2 april 2008 aan Aangeslotene heeft overhandigd. Het enkele feit dat het in de werkgeversverklaring genoemde inkomen uitgangspunt is geweest voor de aanvraag van de offerte biedt daarvoor naar het oordeel van de Commissie onvoldoende grond. Wel staat naar het oordeel van de Commissie vast dat de werkgeversverklaring en de daarbij behorende intentieverklaring kort na 28 april 2008 door Consument per reguliere post aan Aangeslotene zijn toegezonden.

4.3. Dat Aangeslotene vervolgens na ontvangst van de verklaring niet heeft geconcludeerd dat deze niet afdoende zou zijn, kan haar naar het oordeel van de Commissie niet worden verweten. Het ging immers om een "intentieverklaring" en het is uiteindelijk aan de geldverstrekker om te bepalen of deze zich met de inhoud van de afgegeven intentie kan verenigen. De Commissie acht het dan ook niet onbegrijpelijk of onredelijk dat Aangeslotene haar twijfels ten aanzien van de intentieverklaring in eerste instantie aan geldverstrekker heeft voorgelegd en niet direct is overgegaan tot het aanvragen van een lening met een koopsubsidie.

4.4. Toen op 13 mei 2008, na mededeling van de potentiële geldverstrekker dat zij de offerte niet gestand deed, vast kwam te staan dat Consument mogelijkerwijs alsnog aanspraak zou kunnen maken op een koopsubsidie, heeft Aangeslotene onverwijld een hypothecaire geldlening met daarbij een aanvraag voor koopsubsidie in gang gezet bij een andere geldverstrekker, die in tegenstelling tot de aanvankelijk benaderde geldverstrekker, wel hypothecaire geldleningen met een koopsubsidie

aanbood. Dat de eerste potentiële geldverstrekker geen geldlening met koopsubsidie verstrekte, is – anders dan Consument betoogt – niet van belang omdat op dat ogenblik een koopsubsidie gezien het inkomen van Consument niet tot de mogelijkheden behoorde. Gezien de gebruikelijke tijdslijnen voor het completeren van een financiering als onderhavige, was het in redelijkheid te verwachten dat deze binnen zes weken zou zijn gerealiseerd. Ook in dat opzicht valt Aangeslotene geen verwijt te maken. Het betoog van Consument dat hij niet van werkgever is veranderd, is feitelijk onjuist naar uit de werkgeversverklaringen blijkt

4.5. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene gedurende haar bemiddelingsactiviteiten dan ook voortdurend het belang van Consument als uitgangspunt genomen door de meest gunstige offertes en voorwaarden aan te bieden zoals deze pasten bij de situatie van Consument. Oorzaak van het feit dat de tweede geldverstrekker vervolgens op 19 juni 2008 de offerte niet gestand heeft gedaan is de kennelijke onduidelijkheid omtrent de onterecht afgegeven intentieverklaring en de verandering van werkgever door Consument. Dat zijn omstandigheden die naar het oordeel van de Commissie niet aan Aangeslotene kunnen worden toegerekend. De Commissie ziet dan ook geen juridische grondslag voor toewijzing van de vordering van Consument en wijst deze af.

## 5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.