

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0181

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	3 maart 2025
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten en ieder afzonderlijk te noemen mevrouw en de heer
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitskomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank voor de aankoop van een woning. De bank heeft onzorgvuldig gehandeld in het aanvraagproces voor deze hypothecaire geldlening. Partijen verschillen van mening over de vraag welke gevolgen daaraan moeten worden verbonden. De commissie wijst de vorderingen van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- 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 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 consumenten hebben in augustus 2023 een woning aangekocht. De datum van de overdracht van de woning was vastgesteld op 6 november 2023.
- 2.2 Medio augustus 2023 hebben de consumenten via hun adviseur (hierna: de adviseur) een aanvraag gedaan bij de bank voor een hypothecaire geldlening om de aankoop van de woning te financieren. Vervolgens heeft de bank een rentevoorstel uitgebracht aan de consumenten.

- 2.3 Vanaf 4 oktober 2023 heeft de adviseur de bank meermaals verzocht om wijzigingen in de hypotheekaanvraag door te voeren, waaronder het verlagen van de hypotheeksom en het aanpassen van de rentevaste periode voor een deel van de lening van 20 jaar naar 10 jaar.
- 2.4 Op 30 oktober 2023 heeft de bank een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening. Daarin zijn niet alle verzochte wijzigingen doorgevoerd. De hypotheeksom was niet verlaagd en de rentevaste periode was niet aangepast. De consumenten hebben de offerte voor akkoord ondertekend.
- 2.5 Op 6 november 2023 is de hypotheekakte gepasseerd.
- 2.6 Op enig moment na de passeerdatum heeft de bank de wijzigingen alsnog doorgevoerd. De hypotheeksom is verlaagd. Ook is de rentevaste periode voor een deel van de lening aangepast van 20 jaar naar 10 jaar. De rente is vastgesteld per de datum dat de bindende offerte is uitgebracht (30 oktober 2023).
- 2.7 Op 26 februari 2024 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de bank. Op 26 maart 2024 heeft de bank op de klacht gereageerd. De bank heeft erkend dat zij het verzoek om de aanvraag te wijzigen niet correct heeft afgehandeld en heeft daarvoor excuses aangeboden. Ook heeft de bank aangegeven dat de wijzigingen na de passeerdatum alsnog zijn doorgevoerd en dat zij een vergoeding van € 465,50 aan te veel betaalde rente aan de consumenten heeft overgemaakt.
- 2.8 Vervolgens hebben de consumenten een klacht ingediend bij Kifid, waarna partijen in onderling overleg zijn geweest om alsnog samen tot een oplossing te komen. De bank heeft hierbij aangegeven dat zij een fout heeft gemaakt bij het berekenen van de vergoeding van de teveel betaalde rente. De bank heeft aangegeven dat de vergoeding € 695,19 had moeten zijn, in plaats van het eerder berekende bedrag van € 465,50. De bank heeft het verschil, namelijk een bedrag van € 229,69, naar de consumenten overgemaakt. Ook heeft de bank een vergoeding van € 195,- aan extra notariskosten overgemaakt naar de consumenten.
- 2.9 Het contact tussen partijen heeft echter niet tot een oplossing of intrekking van de klacht geleid, waarna de klachtprocedure bij Kifid is voortgezet.

De klacht en vordering

- 2.10 De consumenten vorderen een schadevergoeding van de bank vermeerderd met eventuele wettelijke rente. De consumenten leggen hieraan – kort weergegeven – het volgende ten grondslag.
- 2.11 De adviseur heeft de bank meermaals per e-mail verzocht om de hypotheekaanvraag met spoed aan te passen. Ook heeft de adviseur de bank meermaals gebeld. Zelfs het notaris-kantoor heeft zonder succes meerdere keren contact met de bank gezocht.

De bank heeft de verzochte wijzigingen echter niet in de bindende offerte van 30 oktober 2023 doorgevoerd, terwijl daar voldoende tijd voor was geweest. Omdat de overdracht van de woning was vastgesteld op 6 november 2023, moesten de consumenten de offerte wel ondertekenen. Ongeveer twee maanden later heeft de bank gekeken of de verzochte wijzigingen alsnog doorgevoerd konden worden. Inmiddels was de hypotheekrente gedaald, maar daar mochten de consumenten geen gebruik van maken.

- 2.12 Ook heeft de bank laakbaar gehandeld bij de behandeling van de klacht. Doordat de bank de wijzigingen niet in de bindende offerte had doorgevoerd, hebben de consumenten te veel rente betaald. De bank heeft een fout gemaakt door de te veel betaalde rente verkeerd te berekenen.
- 2.13 Verder hebben de consumenten door de fouten van de bank extra kosten van een bedrag van € 750,- gemaakt in verband met extra werkzaamheden van de adviseur. De consumenten hebben dit bij de bank aangegeven. De bank wilde een factuur ontvangen van deze kosten. Vervolgens hebben de consumenten een factuur aan de bank verstrekt, waarna de bank heeft gesuggereerd dat deze factuur niet zou kloppen. Door de bank is aangegeven dat de factuur zou worden gecontroleerd. Een medewerker van de bank heeft contact met de adviseur opgenomen om de factuur te verifiëren. De adviseur heeft een aantal zaken uitgelegd waarop de medewerker te kennen heeft gegeven dat het verhaal van de adviseur plausibel en prima was.
- 2.14 Daarnaast hebben de consumenten extra notariskosten gemaakt. Verder waren de kosten voor de bankgarantie volgens de adviseur lager uitgevallen als met de daadwerkelijke hypothecaire geldlening rekening was gehouden. De consumenten weten niet waar de kosten voor de bankgarantie op zijn gebaseerd en of deze ook daadwerkelijk gecorrigeerd zijn.
- 2.15 Daarbij hebben de consumenten veel tijd moeten besteden aan het corrigeren van de fouten van de bank en het ageren tegen foutief opgestelde documenten. De klacht is door meerdere behandelaars behandeld en de consumenten hebben meerdere keren moeten reageren. Mevrouw moest door de fouten van de bank drie keer naar de adviseur en de adviseur is ook bij de consumenten langs geweest. Mevrouw is zzp'er en zij heeft in ieder geval zeven uur niet kunnen besteden aan haar opdrachten met een uurtarief van € 110,-. Ten slotte hebben de fouten van de bank enorme stress met zich meegebracht.

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

De bank heeft onzorgvuldig gehandeld

- 3.1 De consumenten hebben gesteld dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld door de verzochte wijzigingen niet door te voeren in de offerte. De bank heeft dit niet bestreden. Daarmee staat vast dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld in het aanvraagproces voor de hypothecaire geldlening.
- 3.2 De vraag is dan welke gevolgen moeten worden verbonden aan de omstandigheid dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld. Daarover verschillen partijen van mening. De commissie zal hierna beoordelen of de door de consumenten aangevoerde schadeposten kunnen worden toegewezen.

Te veel betaalde rente

- 3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consumenten te veel rente hebben betaald doordat de bank de verzochte wijzigingen niet in de offerte heeft verwerkt. Tussen partijen is ook niet in geschil dat de bank het bedrag aan te veel betaalde rente in eerste instantie verkeerd heeft berekend. De bank heeft echter een nieuwe berekening gemaakt en heeft uiteindelijk een bedrag van € 695,19 aan te veel betaalde rente vergoed. Het is niet gesteld en ook niet gebleken dat deze vergoeding van te veel betaalde rente te laag zou zijn. Omdat de bank aan deze schadepost al tegemoet is gekomen, zal de commissie deze vordering afwijzen.
- 3.4 De consumenten hebben nog naar voren gebracht dat de rente op het moment dat de wijzigingen alsnog werden doorgevoerd inmiddels was gedaald, en dat zij van de rentedaling geen gebruik mochten maken. De commissie ziet geen grond op basis waarvan de bank verplicht zou zijn om de rentedaling te verwerken. Het is niet gesteld en ook niet gebleken dat de consumenten van deze rentedaling gebruik hadden kunnen maken in het geval dat de bank de verzochte wijzigingen wel in de offerte had verwerkt.

Notariskosten

- 3.5 De consumenten hebben aangegeven dat zij extra notariskosten hebben gemaakt. De bank heeft hierover aangegeven dat zij € 195,- aan extra notariskosten aan de consumenten heeft vergoed. Het is niet gesteld en ook niet gebleken dat deze vergoeding van extra notariskosten te laag zou zijn. Omdat de bank aan deze schadepost al tegemoet is gekomen, zal de commissie deze vordering afwijzen.

Factuur hypotheekadviseur

- 3.6 De consumenten vorderen een bedrag van € 750,- in verband met extra kosten van de adviseur. Zij hebben ter onderbouwing een factuur ingebracht. Ook hebben zij aangevoerd dat de bank contact heeft gehad met de adviseur over de factuur en dat de adviseur de bank uitleg heeft gegeven over de factuur.

- 3.7 De bank heeft hiertegen ingebracht dat zij de factuur van de adviseur niet kan beoordelen, omdat op de factuur alleen een eindbedrag zonder verdere onderbouwing staat. De bank stelt dat zij ondanks gesprekken met de consumenten en de adviseur geen afdoende uitleg heeft ontvangen. Zonder onderbouwing komt de factuur volgens de bank niet voor vergoeding in aanmerking. Verder vraagt de bank zich af in hoeverre er werkzaamheden tegenover de factuur hebben gestaan aangezien de consumenten een e-mailbericht van de adviseur hebben ingebracht waarin staat dat de consumenten het bedrag van € 750,- alleen hoeven te betalen als de consumenten dat bedrag van de bank vergoed krijgen.
- 3.8 De commissie constateert dat op de door consumenten ingebrachte factuur van de adviseur “*extra werkzaamheden hypotheek*” staat vermeld met een totaalbedrag van € 750,-. De commissie is met de bank van oordeel dat de factuur onvoldoende gespecificeerd is. Daarnaast is niet gebleken dat de consumenten daadwerkelijk € 750,- aan extra kosten hebben gemaakt aangezien de adviseur blijkbaar heeft aangegeven dat hij de extra uren alleen in rekening zal brengen als de bank dat bedrag aan de consumenten vergoedt. De commissie zal deze vordering dan ook afwijzen.

Bestede tijd

- 3.9 De consumenten vorderen daarnaast nog een vergoeding voor de tijd die zij aan de zaak hebben besteed. Het is de vaste lijn in de uitspraken van de commissie dat een vergoeding van bestede tijd in beginsel niet wordt toegewezen.¹ Men heeft in het maatschappelijk verkeer het een en ander van elkaar te dulden en het oplossen van conflicten kost nu eenmaal tijd, waarvoor ook bepaalde kosten moeten worden gemaakt. En die kosten komen in beginsel niet voor vergoeding in aanmerking. Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consumenten daadwerkelijk inkomsten hebben gederfd. Maar dat is in dit geval niet komen vast te staan. De consumenten hebben gesteld dat mevrouw uren niet heeft kunnen besteden aan haar opdrachten als zzp’er maar zij hebben niet aangetoond dat zij als gevolg van de besteding van tijd inkomsten zijn misgelopen.

Immateriële schade

- 3.10 Voor zover de consumenten een vergoeding van immateriële schade vorderen, geldt het volgende. Volgens artikel 6:106 van het 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.
- 3.11 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.

¹ Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2021-0671 en 2022-0264, te vinden op www.kifid.nl.

De voorbeelden die de Hoge Raad hiertoe aanhaalt, zijn zeer ernstig: grootschalige rellen en de geboorte van een kind tegen de uitdrukkelijke anticonceptiewens in.²

- 3.12 De commissie is van oordeel dat de aard en ernst van het handelen van de bank niet zodanig zijn dat een aantasting in de persoon zonder meer kan worden aangenomen. Daarnaast hebben de consumenten onvoldoende gesteld en onderbouwd dat zij in hun persoon zijn aangetast. De commissie wil aannemen dat de consumenten stress hebben ervaren. Dat is echter onvoldoende om vast te stellen dat de consumenten als gevolg van het handelen van de bank zodanig ernstig psychisch leed hebben ondervonden dat voor een immateriële schadevergoeding aanleiding is.

Kosten bankgarantie

- 3.13 De consumenten hebben verder nog naar voren gebracht dat volgens de adviseur de kosten voor de bankgarantie lager waren uitgevallen als met de daadwerkelijke hypothecaire geldlening rekening was gehouden. Voor zover de consumenten een vergoeding vorderen in verband met de kosten voor de bankgarantie, is deze vordering naar het oordeel van de commissie onvoldoende onderbouwd.

Conclusie

- 3.14 De conclusie is dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld en de bank heeft de gevorderde schade ook al grotendeels vergoed. De resterende vorderingen van de consumenten worden echter 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 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.

² Hoge Raad 15 maart 2019 (ECLI:NL:HR:2019:376) en GC Kifid 2020-064. Zie ook GC Kifid 2018- 359.

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