Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-378 d.d. 17 december 2013
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. P.M. Arnoldus-Smit en mr. J. Th. Wit, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft zich in het kader van een af te sluiten hypothecaire geldlening tot de heer X gewend. X heeft voor het indienen van de hypotheekaanvraag bij een financier gebruik gemaakt van de administratieve diensten van Aangeslotene. Aangeslotene heeft de hypotheekaanvraag ingediend; de financier heeft de hypotheekaanvraag uiteindelijk afgewezen. Consument stelt dat de (late) afwijzing te wijten is aan Aangeslotene. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene onder de gegeven omstandigheden geen verwijt kan worden gemaakt. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap Welke Beheer B.V., gevestigd te Hoorn, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 11 juli 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Op de datum waarop de Commissie het verzoek tot geschilbeslechting van Consument heeft ontvangen, had Aangeslotene verklaard de oordelen van de Geschillencommissie in de vorm van een bindend advies te aanvaarden. Op verzoek van partijen zal de Commissie het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. In het kader van de financiering van een aangekochte woning heeft Consument zich in 2011 tot de heer [X] (hierna: de adviseur) gewend. De levering van de woning van Consument was gepland op 14 juni 2011. De adviseur was als freelancer aan [Y] (hierna: [Y]) verbonden. [Y] is aangesloten bij Aangeslotene. [Y] heeft haar samenwerking met de adviseur uiteindelijk beëindigd.

3.2. De adviseur heeft begin april 2011 via [Y] namens Consument bij Aangeslotene een offerte voor een hypothecaire geldlening aangevraagd. De werkzaamheden van Aangeslotene bestonden uit de administratieve verwerking van de financiering(saanvraag).

3.3. Op het door de adviseur ingevulde en bij Aangeslotene ingediende aanvraagformulier stond vermeld dat Consument een vast inkomen had van € 24.372. Deze gegevens bleken achteraf onjuist te zijn.

3.4. Aangeslotene heeft de aanvraag bij de (potentiële) financier ingediend. Consument en zijn echtgenote hebben de op 11 april 2011 door de financier uitgebrachte hypotheekofferte op 18 april 2011 voor akkoord ondertekend. In de offerte is voor zover van belang het volgende opgenomen:
"*Deze offerte wordt uitgebracht onder voorwaarde van akkoordbevinding door [Z] van de door u verstrekte c.q. eventueel nog te verstrekken gegevens. Bij de definitieve acceptatie door [Z], ontvangt u een bericht*"

3.5. Na ontvangst van de getekende offerte heeft Aangeslotene vastgesteld dat zij nog niet over alle stukken beschikte. Aangeslotene heeft de adviseur diverse keren om aanvullende informatie en documenten verzocht. In het kader hiervan heeft Aangeslotene in de periode van 12 april 2011 tot en met 14 juni 2011 onder andere diverse keren een "Bericht van Dossierbehandelaar" en "Automatisch Dossierrappel" aan de adviseur verzonden. In deze berichten staat vermeld welke stukken nog ontbreken en welke stukken reeds zijn ontvangen.

3.6. Op 15 juni 2011 heeft de geldverstrekker de leningaanvraag afgewezen omdat zij de kredietverlening niet verantwoord achtte. De benodigde geldlening is uiteindelijk door een andere geldverstrekker verstrekt.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van het uitstellen van de overdracht van de aangekochte woning. Deze schade wordt door Consument begroot op € 8.924,26.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft niet voortvarend gehandeld waardoor Consument in een zeer laat stadium pas heeft vernomen dat de leningsaanvraag werd afgewezen en de overdracht van de woning niet op de geplande datum kon plaatsvinden;
- er zijn onjuiste gegevens doorgegeven aan de financier;
- Aangeslotene zou hebben toegezegd dat de geldlening daadwerkelijk tot stand zou komen en dat de verstrekking geen probleem zou zijn.

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

5. Beoordeling

Ontvankelijkheid

5.1. Voordat de Commissie ingaat op de inhoudelijke aspecten van de klacht van Consument, zal zij eerst ingaan op de ontvankelijkheid.

5.2. Aangeslotene stelt dat Consument op grond van artikel 14.1 van het reglement van de Commissie niet ontvankelijk is in zijn klacht. Volgens Aangeslotene heeft het Klachteninstituut het dossier van Consument reeds uitgebreid behandeld, wat heeft geleid tot het oordeel van de Ombudsman van 23 mei 2012. Consument heeft bij de Commissie geen nieuw licht op de zaak geworpen; hij heeft geen nieuwe documentatie en/of argumentatie naar voren gebracht.

5.3. De Commissie oordeelt dat dit verweer van Aangeslotene niet slaagt. Op grond van het reglement heeft Consument de mogelijkheid om zijn klacht, nadat de Ombudsman een oordeel heeft gegeven, aan de Commissie voor te leggen. Artikel 14.1 van het reglement van de Commissie bepaalt dat het Klachteninstituut een Klacht niet kan behandelen indien en voor zover de Klacht reeds eerder door het Klachteninstituut is behandeld. De Commissie stelt voorop dat er slechts sprake is van een geval zoals bedoeld in artikel 14.1 van het reglement wanneer de Klacht van Consument behandeld is door Ombudsman Financiële Dienstverlening, de Commissie en eventueel de Commissie van Beroep. In onderhavig geval heeft de Klacht van Consument slechts tot een oordeel van de Ombudsman geleid. Het feit dat Consument bij de Commissie geen nieuwe documentatie en/of argumentatie naar voren heeft gebracht, is niet relevant. Dit betekent dat Consument ontvankelijk is in zijn vordering.

Inhoudelijke beoordeling

5.4. De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Aangeslotene aansprakelijk kan worden gehouden voor de door Consument gestelde door hem geleden schade.

5.5. De Commissie stelt voorop dat de door Consument ingeschakelde adviseur bij de leningaanvraag van Consument (indirect) gebruik heeft gemaakt van de dienstverlening van Aangeslotene. Voorts is voldoende aannemelijk geworden dat de dienstverlening van Aangeslotene in het onderhavige geval bestond uit administratieve werkzaamheden in het kader van de hypotheekaanvraag.

5.6. Ten aanzien van de stelling van Consument dat de late afwijzing is te wijten aan de handelwijze van Aangeslotene oordeelt de Commissie als volgt.

5.7. Aangeslotene heeft gedurende de schriftelijke procedure voldoende aannemelijk gemaakt dat niet zij, maar de financier om aanvullende gegevens heeft verzocht. Aangeslotene heeft verzoeken aan de adviseur doorgegeven. In het kader hiervan heeft zij diverse "Bericht van Dossierbehandelaar" en "Automatisch Dossierrappel" verzonden.

5.8. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de (late) afwijzing te wijten is aan Aangeslotene. Aangeslotene heeft voldoende aannemelijk gemaakt dat zij

diverse rappellen aan de adviseur heeft verzonden. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat Aangeslotene niet adequaat heeft gereageerd op eventuele verzoeken van de adviseur. Tevens merkt de Commissie op dat uit de offerte voldoende duidelijk blijkt dat de geldverstrekker om aanvullende gegevens kan verzoeken. Daarnaast oordeelt de Commissie dat het uiteindelijk ter beoordeling staat of is voldaan aan haar acceptatiecriteria.

5.9. Ten aanzien van de onjuiste gegevens is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene onder de gegeven omstandigheden daarvan geen verwijt kan worden gemaakt. Daartoe overweegt de Commissie dat de adviseur van Consument Aangeslotene heeft ingeschakeld. Het is de Commissie voldoende gebleken dat Aangeslotene slechts was belast met de administratieve verwerking van de leningaanvraag en afhankelijk was van de door de adviseur aangeleverde gegevens en stukken. Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van de Consument of de adviseur gelegen om de juiste gegevens bij Aangeslotene aan te leveren. Daarbij neemt de Commissie in aanmerking dat het hier ging om het ten onrechte aan Aangeslotene doorgeven dat er sprake was van een vast inkomen. Dit is een relevant criterium bij de beoordeling van een aanvraag voor een lening. De Commissie heeft ook geen aanknopingspunten gevonden op basis waarvan Aangeslotene aan de juistheid van de door de adviseur aangeleverde gegevens/informatie had moeten twijfelen.

5.10. Voor zover Consument stelt dat Aangeslotene toezeggingen zou hebben gedaan over de aangevraagde geldlening, is de Commissie van oordeel dat Consument onvoldoende feiten en omstandigheden heeft gesteld ten aanzien van deze stelling. De stelling is derhalve onvoldoende onderbouwd om tot geheel of gedeeltelijke toewijzing van de vordering te kunnen leiden.

5.11. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.