Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0496

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris

Datum uitspraak	29 juni 2023
Klacht van	de heer [naam 1] en [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank de geldigheid van het rente-aanbod niet mocht laten vervallen, omdat de stukken tijdig waren aangeleverd en voor zover dit niet zo is, eventuele vertraging aan de bank te wijten is. De bank heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten de stukken niet tijdig aangeleverd en is dit niet te wijten aan enig handelen van de bank. Dit betekent dat het renteaanbod terecht is komen te vervallen en dat de vordering wordt 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. F. van Velden-Van Passel.

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 consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben op of omstreeks 10 juni 2022 via hun adviseur een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij de bank, waarbij zij gebruik wensten te maken van de meeneemregeling om zo hun reeds bestaande hypothecaire geldlening mee te kunnen nemen naar hun nieuwe woning.

2.2 De adviseur heeft gedurende het aanvraagtraject voor de communicatie met de bank gebruik gemaakt van het bedrijf "[naam bedrijf]".

2.3 Op 13 juni 2022 heeft de bank de consumenten een renteaanbod toegezonden. Hierin wordt vermeld dat de opgevraagde documenten uiterlijk 13 augustus 2022 dienen te worden aangeleverd. Verder wordt hierin vermeld dat het renteaanbod geldig is tot en met 13 september 2022 en dat het daarna vervalt. Ook wordt in het renteaanbod vermeld dat het kan zijn dat de bank geen offerte zal uitbrengen, bijvoorbeeld als de opgevraagde documenten niet tijdig zijn ontvangen.

2.4 De consumenten hebben het renteaanbod op 25 juni 2022 ondertekend.

2.5 Op 12 augustus 2022 zijn door de adviseur de in het renteaanbod opgevraagde documenten ingediend.

2.6 Per e-mail van 15 augustus 2022 heeft de bank de adviseur het volgende geschreven:

> *"(…) Om deze aanvraag verder te kunnen beoordelen, hebben wij nog de volgende documenten nodig:*
>
> *Schriftelijke en cijfermatige onderbouwing van de adviseur vanwege Explain-norm.*
>
> *Beste relatie, er is nu een stuk opengezet voor een explain ivm een negatieve lastenruimte van € 43,29. Het lijkt mij echter beter als we eerst even bellen om dit te bespreken. Ik krijg jullie helaas niet te pakken. Zou je mij willen bellen? (…)"*

2.7 Per e-mail van 24 augustus 2022 heeft [naam bedrijf] aan de adviseur het volgende geschreven:

> *"(…) Zojuist gebeld met Florius omdat het inmiddels al even heeft geduurd en er nog geen terugkoppeling is geweest.*
>
> *Nu blijkt dat de behandelaar (…) op 15 augustus een e-mail heeft gestuurd (waarschijnlijk naar jullie rechtstreeks) dat er een tekort van € 49,09 per maand is. Dit tekort zit in het verschil in inkomen van de heer [naam 1]. In de aanvraag is namelijk uitgegaan van een inkomen van € 35.397 en op de werkgeversverklaring staat totaal incl. vakantiegeld € 32.343. De gebruikte toetsrente bij Florius is 2.73% en woonquote 23%.*
>
> *De overige documenten zijn verder in orde.*
>
> *Graag ontvangt Florius een nieuwe financieringsopzet incl. leningdelen met oplossing voor het tekort. (…)"*

2.8 Op 25 augustus 2022 heeft (een medewerker van het kantoor van) de adviseur per e-mail het volgende aan de consumenten geschreven:

"(…) De bank is bezig met een eerste beoordeling van jullie dossier.

Stand van zaken is nu dat je een lager inkomen hebt aangetoond dan in onze aanvraag is opgegeven.

Op deze aanvraag wordt namelijk nog een bedrag aan structureel overwerk genoemd van € 3.052,=. Dit ontbreekt op de werkgeversverklaring, met controle van de loonstroken.

Kun je je loonstroken naar me mailen vanaf begin datum in dienst? En staan hier bedragen voor overwerk op?

Zo ja, dan ontvangen we ook graag een nieuwe ingevulde werkgeversverklaring (blanco document stuur ik vast mee). Bij het kopje "inkomen" moet dan het bedrag aan overwerk worden ingevuld.

Dan bank checkt dan de loonstroken met de werkgeversverklaring, dit moet matchen.

De overige documenten zijn akkoord. (…)"

2.9 Op 31 augustus 2022 hebben de consumenten de adviseur verzocht om hen even te bellen, omdat zij niet kunnen vinden waar de gevraagde informatie op de (eerste) loonstrook zou moeten staan.

2.10 Per e-mail van 1 september 2022 heeft (een medewerker van het kantoor van) de adviseur het volgende aan de consumenten geschreven:

"(…) Ik heb je net gebeld en je voicemail ingesproken. (…)

Je mag je loonstroken ook naar me mailen. Dan neem ik het dossier volgende week met [naam 3] (red. de adviseur) op, hij is dan weer terug van vakantie.

We hebben nog even de tijd, de overdracht is pas volgend jaar. (…)"

2.11 Per e-mail van 6 september 2022 heeft de adviseur het volgende aan [naam bedrijf] geschreven:

"(…) Voor relatie [naam 1] is er abusievelijk een bedrag aan overwerk opgenomen in de aanvraag. Van overwerk is geen sprake. Volgens mij n (sic) berekening, gebaseerd op de aangeleverde werkgeversverklaringen en het uitgebrachte rente-aanbod kom ik op andere cijfers uit. Zou je dit met Florius willen bespreken? Voor klant is extra eigen inleg zeker mogelijk. Zie bijlage aub (…)"

2.12 Als bijlage bij voornoemde e-mail heeft de adviseur een financieringsopzet gevoegd, waarbij sprake is van een tekort van € 28,61 per maand ten opzichte van de toegestane maandlast.

2.13 Per e-mail van 8 september 2022 heeft [naam bedrijf] het volgende aan de adviseur geschreven:

> *"(…) Wil je me even bellen inzake dit dossier? Op basis van jouw printscreen van adviesbox is er eveneens een te kort? (…)"*

2.14 Op 9 september 2022 heeft de adviseur aan de consumenten het volgende geschreven:

> *"(…) Doordat de lopende lening wordt meeverhuisd naar de nieuwe woning en er een restant looptijd voor de bestaande lening wordt gehanteerd van 334 maanden, is het gevraagde leningbedrag € 10.627,00 te hoog.*
>
> *Florius stelt nu voor het leningbedrag te verlangen met dit bedrag en vraagt om het dossier definitief beoordeeld te krijgen om aanvullend aan te tonen dat dit bedrag van € 10.627,00 ook beschikbaar is aan spaargeld of schenkingen.*
>
> *Graag kom ik met jullie in gesprek hierover, (…)"*

2.15 Per e-mail van 21 september 2022 heeft [naam bedrijf] het volgende aan de adviseur geschreven:

> *"(…) 13-09 had het dossier finaal akkoord moeten zijn om de verlenging te krijgen. Dat betekent dat we een week ervoor al de laatste stukken moesten hebben.*
>
> *Denk je dat het gaat lukken om uiterlijk morgen de schenkverklaring te hebben? dan kan ik morgen het verzoek aan onze accountmanager doen. (…)"*

2.16 Per e-mail van 22 september 2022 heeft [naam bedrijf] aan de bank het volgende geschreven:

> *"(…) Het laatste stuk heb ik toegevoegd. Zou jij svp intern willen kijken of de geldigheid verlengd kan worden. Is 1 week geleden namelijk verlopen. (…)"*

2.17 De bank heeft vervolgens op diezelfde dag per e-mail aan de adviseur laten weten niet bereid te zijn de geldigheidsduur van het renteaanbod te verlengen. Tot een beoordeling van de documenten of het uitbrengen van een offerte is het dan ook niet gekomen.

De klacht en vordering

2.18 De consumenten vorderen nakoming van het renteaanbod van 13 juni 2022, alsmede vergoeding van de door hen gemaakte juridische kosten en geleden schade.

2.19 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank dient het rente-aanbod van 13 juni 2022 na te komen. Alle documenten waren uiterlijk 13 september 2022 aangeleverd en waren dus op tijd.

De consumenten voldoen aan zowel de formele als inhoudelijke vereisten, zodat niet valt in te zien waarom het renteaanbod is vervallen. Eventuele vertraging in het verkrijgen van de stukken is bovendien aan de bank te wijten. Op het moment dat zij de adviseur op 15 augustus 2022 mailde, kreeg zij automatisch een melding dat de adviseur met vakantie was. Het had op de weg van de bank gelegen om vervolgens contact op te nemen met [naam bedrijf], zodat het verkrijgen van de juiste stukken tijdens de vakantie van de adviseur in gang kon worden gezet. De bank heeft dit echter nagelaten, waardoor het verzoek pas op een (veel) later moment kon worden opgepakt.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de bank het renteaanbod op 13 september 2022 mocht laten vervallen, vanwege het verstrijken van de geldigheidsduur. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank dit doen. Daarbij is het volgende van belang.

Waren de stukken op 13 september 2022 compleet?

3.2 De bank voert aan dat zij de op 15 augustus 2022 gevraagde informatie nimmer heeft ontvangen en dat de adviseur ook niet – zoals was verzocht – telefonisch contact heeft opgenomen. In het renteaanbod is duidelijk vermeld dat deze na 13 september 2022 zou vervallen. De bank is dan ook van mening dat zij het renteaanbod terecht heeft laten vervallen, toen zij de nader gevraagde stukken op 13 september 2022 nog niet had ontvangen.

3.3 Dit verweer slaagt. Naar de commissie begrijpt, stellen de consumenten dat de gevraagde informatie – in de vorm van een schenkingsverklaring – al op 6 september 2022 bij de bank aanwezig was. De bank heeft dit betwist en uit niets blijkt dat de consumenten – dan wel diens tussenpersonen – de gevraagde informatie al op 6 september 2022 aan de bank hebben toegezonden. Een en ander nog los van de vraag of de schenkingsverklaring hieraan voldeed, nu de bank had gevraagd om een explain en niet ter discussie staat dat deze nooit aan de bank is toegezonden. Uit de e-mails van [naam bedrijf] van 21 en 22 september 2022 blijkt naar het oordeel van de commissie overigens ook dat het laatste stuk pas op 22 september 2022 aan de bank is toegezonden, derhalve na het verstrijken van de geldigheidstermijn.

3.4 Dat [naam bedrijf] de adviseur op 12 september 2022 heeft bericht dat alle stukken compleet waren doet aan het voorgaande niet af. Uit niets blijkt immers dat dit daadwerkelijk zo was. Gezien het voorgaande is dus niet gebleken dat de stukken op 13 september 2022 compleet waren.

Is er vertraging ontstaan door het handelen van de bank?

3.5 De consumenten stellen dat eventuele vertraging te wijten is aan de bank, omdat zij ervan op de hoogte was dat de adviseur op vakantie was en heeft nagelaten om het gevraagde stuk op een andere manier te verkrijgen. Dit is door de bank eveneens betwist.

3.6 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat er enige vertraging is ontstaan door het handelen van de bank. Voor zover al vast zou komen te staan dat de bank op 15 augustus 2022 een afwezigheidsmelding ontving van de adviseur, blijkt uit de stukken dat [naam bedrijf] er in ieder geval op 24 augustus 2022 van op de hoogte was dat er sprake was van een tekort en dat om die reden nadere stukken nodig waren. [naam bedrijf] heeft op die datum ook bij de adviseur gevraagd deze stukken aan te leveren, waarna door het kantoor van de adviseur op 25 augustus 2022 nadere informatie is opgevraagd bij de consumenten. Op dat moment was er naar het oordeel van de commissie nog ruim voldoende tijd om de stukken vóór het verstrijken van de geldigheidsduur van het renteaanbod bij de bank aan te leveren. Dat de adviseur hiermee mogelijk niet voortvarend genoeg aan de slag is gegaan kunnen de consumenten niet aan de bank verwijten. De bank heeft de consumenten voldoende tijd gegeven om de nadere stukken in te dienen, zodat het feit dat de stukken niet tijdig compleet waren voor rekening en risico van de consumenten komt.

Conclusie

3.7 De conclusie is dat de bank de geldigheidsduur van het renteaanbod na 13 september 2022 mocht laten vervallen en dat op haar geen verplichting rustte om – op basis van het renteaanbod van 13 juni 2022 – te beoordelen of zij een offerte uit wenste te brengen. Dit betekent dat de klacht van de consumenten ongegrond is en hun vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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