Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0070

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	4 oktober 2022
Ingediend door	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
Datum uitspraak	25 januari 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat de bank ten onrechte geen hypotheekofferte heeft uitgebracht. De opgevraagde stukken zijn tijdig door de consumenten aangeleverd, dus de bank mocht de hypotheekaanvraag niet op grond daarvan weigeren, aldus de consumenten. De bank heeft betwist dat de documenten tijdig zijn aangeleverd. De commissie wijst de vordering 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 consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. G. van Lent.

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 (via een adviseur) een hypotheekaanvraag gedaan bij de bank.

2.2 Op 3 januari 2022 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht, waarbij zij een rente heeft geboden van 1,09% met een rentevastperiode van 10 jaar voor één leningdeel en een rente van 1,71% met een rentevastperiode van 20 jaar voor twee leningdelen. In het renteaanbod wordt verder het volgende vermeld:

"(…) Als het door u ondertekende renteaanbod uiterlijk op 17 januari 2022 door ons is ontvangen, dan blijft dit geldig tot en met 5 april 2022. Daarna vervalt dit aanbod.
(…)
Als wij de gevraagde documenten uit dit renteaanbod van u hebben ontvangen, beoordelen wij uw aanvraag. Wij ontvangen graag de eventuele benodigde documenten uiterlijk 5 maart 2022.
(…)
Hieronder staan de documenten die Florius van u nodig heeft om uw aanvraag voor een offerte te kunnen beoordelen. Stuurt u deze zo snel mogelijk op, maar uiterlijk voor 5 maart 2022. Alleen als u alle documenten aan ons heeft gestuurd, kunnen wij uw aanvraag voor een offerte beoordelen.
(…)
Het is mogelijk dat wij nog aanvullende documenten van u nodig hebben. Ook deze documenten ontvangen wij dan graag.
(…)
Nadat wij het getekende renteaanbod en de gevraagde documenten hebben ontvangen beoordelen wij uw aanvraag. (…)"

2.3 Op 10 januari 2022 hebben de consumenten het renteaanbod getekend geretourneerd.

2.4 De bank heeft de aanvraag op 5 april 2022 afgewezen, omdat de stukken niet tijdig waren aangeleverd.

2.5 De consumenten hebben vervolgens (via hun adviseur) nogmaals een hypotheek-aanvraag gedaan bij de bank. Op 3 juni 2022 is wederom een renteaanbod uitgebracht, ditmaal tegen een hypotheekrente van 2,59% met een rentevastperiode van 10 jaar voor één leningdeel en een hypotheekrente van 3,19% met een rentevastperiode van 20 jaar voor twee leningdelen.

2.6 Op 13 juni 2022 hebben de consumenten het renteaanbod van 3 juni 2022 getekend geretourneerd.

2.7 Op 5 augustus 2022 is naar aanleiding hiervan een hypotheekofferte uitgebracht. Deze is op 9 augustus 2022 door de consumenten ondertekend.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 106.281,-, te vermeerderen met de wettelijke rente, buitengerechtelijke incassokosten, immateriële schade en proceskosten.

2.9 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft de hypotheekaanvraag van 3 januari 2022 ten onrechte geweigerd, omdat de consumenten tot en met 5 april 2022 de tijd hadden om stukken aan te leveren en de bank de aanvraag op 5 april al heeft geweigerd. Uit de tekst van de offerte blijkt ook dat de consumenten tot en met 5 april 2022 nog stukken mochten indienen. De adviseur heeft de nader door de bank opgevraagde stukken op 5 april 2022 aangeleverd en daarmee zijn de stukken tijdig aangeleverd. De consumenten lijden door de onterechte afwijzing van de bank schade, bestaande uit het verschil in hypotheekrente van netto € 106.281,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De vraag die dient te worden beantwoord is of de bank de hypotheekaanvraag op 5 april 2022 mocht weigeren. Naar het oordeel van de commissie mocht de bank dit doen. Dit wordt hierna toegelicht.

3.2 In het renteaanbod wordt duidelijk vermeld dat opvraagde stukken uiterlijk 5 maart 2022 moeten worden aangeleverd. Naar het oordeel van de commissie is deze bepaling niet onduidelijk of voor andere uitleg vatbaar. Aan nader opgevraagde stukken wordt in het renteaanbod geen specifieke termijn gekoppeld, maar de consumenten hebben er niet alleen op basis daarvan gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat zij dus tot en met 5 april 2022 de tijd hadden om stukken aan te leveren. De tekst van het renteaanbod biedt daarvoor geen enkel aanknopingspunt.

3.3 De consumenten stellen dat de bank zelf na 5 maart 2022 nadere stukken heeft opgevraagd en dat ze daaruit mochten afleiden dat ze tot en met 5 april 2022 de tijd hadden om die stukken in te dienen. De bank heeft dit betwist en stelt dat zij voor het laatst op 9 februari 2022 nadere stukken heeft opgevraagd. De consumenten hebben hun standpunt niet nader onderbouwd en uit niets blijkt dat de bank na 9 februari 2022 nog nieuwe stukken heeft opgevraagd. De bank heeft enkel aangegeven dat zij op 16 maart 2022 nogmaals bij de adviseur heeft gemeld dat er nog vier documenten ontbraken, maar ook op basis hiervan is niet het gerechtvaardigd vertrouwen bij de consumenten gewekt dat zij dus tot en met 5 april 2022 de tijd hadden om die documenten in te dienen. Niet blijkt dat de bank enige toezegging op dit punt heeft gedaan of dat zij anderszins uitlatingen heeft gedaan waaruit de consumenten dit mochten opmaken.

3.4 Het had de bank desondanks niet vrij gestaan om de hypotheekaanvraag te weigeren indien zij daardoor misbruik zou maken van haar recht om dat te doen of die weigering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. De commissie oordeelt dat de bank geen misbruik heeft gemaakt van haar recht om de hypotheek-aanvraag te weigeren en dat die weigering niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarbij neemt de commissie ook het volgende in aanmerking. 5 April is bijna drie weken na 16 maart, zodat de consumenten (dan wel de adviseur) na het laatste verzoek van de bank bijna drie weken hebben gewacht met het indienen van de gevraagde stukken. Door pas op 5 april 2022 de nadere stukken aan te leveren hebben de consumenten de bank bovendien geen tijd meer gegeven om de hypotheekaanvraag nog voor het verlopen van het renteaanbod te beoordelen.

3.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de bank de hypotheekaanvraag op 5 april 2022 mocht weigeren. De 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