Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1080
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich in november 2018 tot de Bank gewend voor het verkrijgen van een financiering voor de aankoop van onroerend goed. Het ging deels om beleggingspanden maar ook om de aankoop van een nieuwe eigen woning. De Bank heeft de financieringsaanvraag eind januari 2019 afgewezen. Consument heeft zich hierover beklaagd en een schadevergoeding gevorderd. Hij heeft daartoe gesteld dat de adviseur van de Bank de verwachting heeft gewekt dat de financiering zou worden verstrekt en dat hij hem niet tijdig heeft gewaarschuwd voor de acceptatiecriteria van de Bank waarop zijn aanvraag uiteindelijk is afgewezen. De Commissie is niet bevoegd te oordelen over vragen die betrekking hebben op beleggingspanden en beperkt zich tot de klacht die verband houdt met de aankoop van de eigen woning. De Commissie heeft geoordeeld dat een tekortkoming aan de zijde van de Bank niet kan worden aangenomen en de vordering is afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daarom niet bindend voor partijen.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. In de zaak wordt op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 3 oktober 2018 heeft Consument met een adviseur van de Bank gesproken over de herfinanciering van zijn beleggingspanden en de aankoop van een nieuw beleggingspand. Op 30 november 2018 heeft Consument met een andere adviseur (verder: de adviseur) van de Bank gesproken over de aankoop van een nieuwe eigen woning (hierna: de woning) en gevraagd naar de mogelijkheden voor een financiering bij de Bank. Kort daarvoor of op diezelfde dag had Consument het koopcontract voor de woning ondertekend.

2.2 Ten behoeve van de financieringsaanvraag heeft de adviseur bij Consument het volgende opgevraagd:

1 Kopie definitieve(geconsolideerde) jaarrekeningen 2015, 2016 en 2017 van uw onderneming(en) [naam ondernemingen]
2 Uw toestemming om de BKR te mogen toetsen en uw toestemming om alle lopende producten (indien aanwezig) te mogen inzien die bij de [naam bank] lopen
3 Kopie werkgeversverklaring (zie bijlage)
4 Kopie meest recente loonstrook
5 Wat is jouw hoogst genoten opleiding?
6 Wat heeft u in privé aan spaargelden en/of beleggingen?
7 Hoe ziet uw hypotheekverleden eruit? (welk bedrag en hoe lang)
8 Kopie meest recente bankafschriften met de spaargelden/beleggingen(naam en datum dienen duidelijk zichtbaar te zijn), indien buiten de [naam bank]
9 Taxatiegegevens van de nieuwe woning(dient een gevalideerd taxatierapport te zijn)
10 Kopie meest recente WOZ beschikking/Taxatieverslag van de huidige woning
11 Kopie koopcontact van de nieuwe woning (door beide partijen getekend)
12 Kopie erfpachtovereenkomst
13 Kopie meest recente saldobiljet van de lopende hypotheken
14 Wat is/zijn de huidige rente vast periode(n) en bijbehorende rente tarieven per lening deel
15 Kopie overzicht van de huurinkomsten(en bankafschriften waarop ze binnenkomen), als [naam bankemployé] die niet heeft
16 Kopie huurovereenkomsten (door beide partijen getekend), als [naam bankemployé] die niet heeft
17 Kopie verbouwingsspecificatie (of offertes) door jullie getekend (bedrag dient overeen te komen met het bedrag(verbouwing) in het taxatierapport)
18 Welke [naam bank] Betaalrekening kan gebruikt worden voor de hypotheekincasso?

2.3 Eind december 2018 heeft Consument het taxatierapport van de woning en een loonstrook aangeleverd. Op 18 januari 2019 heeft hij op verzoek van de adviseur taxatierapporten van zijn beleggingspanden aangeleverd.

2.4 De Bank heeft de financieringsaanvraag op 28 januari 2019 afgewezen en Consument heeft de koop van het voor eigen bewoning bestemde pand vervolgens met een beroep op het financieringsvoorbehoud ontbonden.

2.5 Consument heeft zich bij Kifid beklaagd over de dienstverlening van de adviseur van de Bank ten tijde van het aanvraagtraject.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een schadevergoeding van de Bank. Hij heeft zijn schade, voor zover betrekking hebbend op het voor eigen bewoning bestemde pand, begroot op € 205.148,- te vermeerderen met wettelijke rente. Dit bedrag ziet op kosten die hij heeft moeten maken voor de taxatie van de woning; de kosten voor de aanschaf van een keuken en een badkamer; de gemiste waardevermeerdering van de woning in de toekomst en het misgelopen voordelige hypotheekrentetarief gedurende de komende 10 jaar (de gewenste rentevastperiode). Daarnaast stelt Consument imagoschade te hebben geleden doordat hij de koop moest ontbinden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht en zij heeft de op haar rustende zorgplicht geschonden. Daartoe heeft Consument aangevoerd dat de adviseur tijdens de zeer positieve gesprekken die zij hebben gevoerd over de financieringsaanvraag voor de woning, hem geen enkele keer heeft geïnformeerd of gewezen op de acceptatiecriteria waarop zijn financieringsaanvraag uiteindelijk is afgewezen. De adviseur heeft verwachtingen gewekt. De adviseur had hem moeten wijzen op de omstandigheid dat voor de acceptatieafdeling van de Bank zijn inkomen, voor zover hij dat verkrijgt uit de verhuur van zijn beleggingspanden, een probleem zou vormen. Dan had Consument zich tijdig kunnen wenden tot andere partijen. Het afhandelingsproces heeft onnodig lang geduurd en door de handelwijze van de adviseur lijdt Consument nu en in de toekomst ernstige schade.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De aangevraagde financiering is afgewezen omdat Consument een aantal panden verhuurt tegen een hogere huur dan volgens het woningwaarderingsstelsel is toegestaan. Door de maximaal toegestane huur als uitgangspunt voor de berekening van het inkomen te nemen, was het totale inkomen (uit loondienst en saldo inkomen-lasten beleggingspanden) onvoldoende om de gevraagde financieringen te kunnen honoreren. Bovendien is er in sommige gevallen sprake van woningdelen met meer huurders waardoor de bestendigheid van de huurinkomsten in het geding kan komen. Daarnaast wil de Bank deze huurconstructie niet faciliteren. Zij heeft na ontvangst van de taxatierapporten van de beleggingspanden van Consument intern onderzoek gedaan of er mogelijkheden waren om een financiering te verstrekken aan Consument maar deze waren er niet. Deze feiten waren (de adviseur van) de Bank niet bekend ten tijde van de adviesgesprekken zodat daar ook niet op geacteerd kon worden.
- De betrokken adviseurs kunnen uitsluitend adviesgesprekken voeren, zij hebben geen fiatteringsbevoegdheid. Eerst nadat alle vereiste gegevens en documenten in het bezit zijn van de acceptatieafdeling, kan worden beoordeeld of een financiering kan worden verstrekt. Consument is erop gewezen dat de financiering pas kan worden verstrekt als de aanvraag wordt goedgekeurd door de fiatteurs en dat daarbij de beoordeling van de taxatierapporten van de beleggingspanden van belang is. Na ontvangst van de taxatierapporten van de beleggingspanden op 18 januari 2019 is op 28 januari 2019 aan Consument meegedeeld dat de financiering niet zou worden verstrekt.
- Gelet op de feiten en omstandigheden heeft de Bank een redelijke termijn van afhandeling niet overschreden. Consument heeft een aanvraag gedaan voor de financiering van zowel nieuwe beleggingspanden en de aanvraag voor een financiering voor de woning die hij zelf wilde gaan bewonen. Beide aanvragen kunnen niet los van elkaar worden gezien aangezien het inkomen zowel uit loondienst als uit de verhuurde panden komt. De Bank heeft Consument geen advieskosten in rekening gebracht. Tot slot heeft de Bank de vermeende schade betwist.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht ten tijde van het adviestraject dat uiteindelijk niet tot de door Consument gewenste financiering heeft geleid. De Commissie beperkt zich tot de klacht die verband houdt met de aankoop van de eigen woning. De Commissie is, zoals Consument al eerder medegedeeld is, niet bevoegd te oordelen over vragen die betrekking hebben op beleggingspanden.

4.2 De Commissie stelt voorop dat de adviseur de zorg moet betrachten van een goed opdrachtnemer (zie artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek). Deze zorgplicht is in de rechtspraak verder geconcretiseerd in de zin dat van de bemiddelaar de zorg mag worden verwacht van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroeps-genoot (zie Hoge Raad, 10 januari 2003, NJ 2003, 375, overweging 3.4.1). Of en zo ja, in hoeverre uit deze norm concrete verplichtingen voor de Bank voortvloeien, hangt af van de omstandigheden van het geval. Aan de hand van dit normatieve kader zal de Commissie de vraag moeten beantwoorden of de adviseur zijn verplichtingen jegens Consument heeft geschonden. Dit zou het geval kunnen zijn als Consument op basis van een doen of nalaten van de adviseur redelijkerwijs zou hebben mogen vertrouwen op het slagen van de financieringsaanvraag, of indien de adviseur op een zeker moment wist of had kunnen weten dat de aanvraag niet zou slagen, maar niet tijdig daarvoor heeft gewaarschuwd.

4.3 Consument verwijt de Bank dat zij Consument, in navolging van het gesprek van 30 november 2018, niet heeft gewaarschuwd voor het acceptatiecriterium van de Bank dat ziet op inkomsten uit verhuur van beleggingspanden, en dat daarbij wordt gekeken naar het woningwaarderingsstelsel.

4.4 De Bank heeft hiertegen aangevoerd dat de adviseur geen fiatteringsbevoegdheid heeft. Aan Consument is kenbaar gemaakt dat de acceptatieafdeling van de Bank beslist, dat de Bank pas op 18 januari 2019 in het bezit was van alle benodigde stukken voor de beoordeling en dat de Bank na ontvangst van deze stukken heeft onderzocht of er mogelijkheden waren om de financiering aan te bieden. Kort daarna op 28 januari 2019 heeft zij Consument te kennen gegeven dat zijn aanvraag wordt afgewezen.

4.5 De Commissie volgt de stellingen van de Bank en oordeelt dat zij in het onderhavige geval niet is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens Consument. De stelling dat de adviseur Consument in de veronderstelling heeft gebracht dat hij uit mocht gaan van een succesvolle aanvraag voor een financiering of dat hij had kunnen weten dat de aanvraag om de door de Bank genoemde redenen afgewezen zou worden, vindt geen steun in het dossier. De Bank heeft onbetwist aangevoerd dat de beoordeling is voorbehouden aan haar acceptatieafdeling en dat bij de afwijzing meerdere factoren hebben gespeeld waar de Bank eerst met het ontvangen van de stukken op 18 januari 2019 bekend mee is geworden. Zij heeft vervolgens de aanvraag kunnen beoordelen. Daarbij is in beginsel sprake van contractvrijheid, het is aan de Bank of zij een financiering wel of niet wenst te verstrekken. De Commissie oordeelt dat een tekortkoming aan de zijde van de Bank niet kan worden aangenomen.

4.6 De Commissie vindt daarnaast het tijdverloop vanaf het eerste gesprek over de financiering van de woning op 30 november 2018 tot aan de afwijzing op 28 januari 2019 in dit geval niet onredelijk lang of aan de (adviseur van de) Bank te wijten.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.