Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0516

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	7 juli 2023
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de man, en mevrouw [naam 2], verder te noemen de vrouw, verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Allianz Vermogen B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat de kredietverstrekker ten onrechte een bereidstellingsprovisie in rekening heeft gebracht. In de eerste plaats zijn zij niet geïnformeerd over de bereidstellingsprovisie en in de tweede plaats is het langdurige aanvraagtraject aan de kredietverstrekker toe te rekenen. Het is daarom onredelijk dat een bereidstellingsprovisie in rekening wordt gebracht. De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker op basis van het getekende kredietaanbod gerechtigd was een bereidstellingsprovisie in rekening te brengen. Het is de commissie niet gebleken dat het in rekening brengen van de bereidstellingsprovisie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. De vorderingen worden 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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.

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 kredietverstrekker 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 een hypotheekadviseur ingeschakeld voor de advisering bij het oversluiten van hun (op dat moment) huidige hypothecaire geldlening. Naar aanleiding daarvan is op 24 februari 2022 een hypotheekaanvraag gedaan bij de kredietverstrekker.

2.2 Diezelfde dag heeft de kredietverstrekker de consumenten een renteaanbod toegestuurd voor een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 247.571,-. De lening in het aanbod bestaat uit twee aflossingsvrije delen, te weten € 162.571,- met een rente van 1,95% en een rentevaste periode van 20 jaar en € 85.000,- met een rente van 1,62% en een rentevaste periode van 10 jaar. In het renteaanbod is opgenomen dat het aanbod geldig is tot 24 mei 2022.

2.3 Voor het aanleveren van documentatie aan de kredietverstrekker maakt de adviseur gebruik van serviceprovider Flexfront. Op 10 maart 2022 hebben de consumenten het ondertekende renteaanbod en een aantal van de voor de beoordeling benodigde stukken die zij al onder zich hadden aangeleverd bij Flexfront. Het ondertekende renteaanbod is door de kredietverstrekker op 14 maart 2022 ontvangen. Vervolgens zijn de consumenten begonnen met het aanleveren van de overige stukken die benodigd waren voor het beoordelen van de hypotheekaanvraag.

2.4 In de periode tot 29 april 2022 hebben de consumenten verschillende stukken aangeleverd bij Flexfront. Op 2 mei 2022 heeft de kredietverstrekker de eerste stukken over het zakelijke inkomen van de vrouw ontvangen en beoordeeld, waarna is gebleken dat de jaarcijfers over 2021 nog moesten worden aangeleverd. Op 10 mei 2022 heeft de kredietverstrekker de stukken opnieuw beoordeeld. Uit de beoordeling is gebleken dat het gezamenlijke inkomen te laag is.

2.5 De consumenten hebben vervolgens een nieuwe financieringsopzet doorgegeven aan Flexfront. Op 20 mei 2022 heeft Flexfront de consumenten geïnformeerd dat een aantal van de eerder ingediende stukken inmiddels te oud of niet volledig waren en hen verzocht nieuwe stukken aan te leveren. Op 1 juni 2022 heeft de kredietverstrekker een werkgeversverklaring, een taxatierapport en een salarisstrook ontvangen. Eind juni 2022 is het complete dossier door de kredietverstrekker ontvangen.

2.6 Op 4 juli 2022 heeft de kredietverstrekker de consumenten een bindend krediet-aanbod verstuurd. De consumenten hebben op 7 juli 2022 het verzoek gedaan om het bindend kredietaanbod open te breken door het verhogen van de hypothecaire inschrijving met € 9.000,- voor energiebesparende maatregelen. Nadat hierover tussen partijen is gecorrespondeerd, is het verzoek op 18 juli 2022 bevestigd.

De kredietverstrekker heeft op 27 juli 2022 een nieuw bindend kredietaanbod aan de consumenten verstuurd.

2.7 Op 8 augustus 2022 hebben de consumenten opnieuw verzocht om het bindend kredietaanbod te wijzigen, omdat er geen energiebesparende maatregelen in het kredietaanbod waren opgenomen. Vervolgens hebben zij wederom nieuwe stukken moeten aanleveren omdat eerder aangeleverde stukken inmiddels te oud waren. Op 18 augustus 2022 heeft de kredietverstrekker de aangifte inkomstenbelasting van de vrouw opgevraagd in verband met een verhoogd salaris. Deze is door de kredietverstrekker op 29 augustus 2022 ontvangen. Op 31 augustus 2022 hebben de consumenten in verband met een loonsverhoging het verzoek gedaan de hoofdsom van de lening te verhogen.

2.8 Het volledige dossier is op 2 september 2022 beoordeeld en intern ter 2e beoordeling voorgelegd. Uit de 2e beoordeling is gebleken dat nog enkele aanvullende stukken benodigd waren om de bestendigheid van het inkomen te verifiëren. Deze stukken zijn op 15 september 2022 aangeleverd, waarna de beoordeling is afgerond en de kredietverstrekker op 20 september 2022 een nieuw kredietaanbod aan de consumenten heeft verstuurd.

2.9 De consumenten hebben het kredietaanbod op 26 september ondertekend. In het kredietaanbod is, onder meer, het volgende opgenomen:

> *"De offerte, offertenummer [nummer02] blijft na acceptatie door u geldig tot en met 24 mei 2022 zonder bereidstellingsprovisie. Na 24 mei 2022 wordt de offerte automatisch door ons verlengd met 6 kalendermaanden tot uiterlijk 24 november 2022 onder de volgende voorwaarden:*
>
> *• U bent in dat geval bereidstellingsprovisie verschuldigd van 0,20% van de hoofdsom per maand dat de verlenging voortduurt, naar rato verdeeld over de maand.*
>
> *• De bereidstellingsprovisie dient door u te worden voldaan bij overdracht bij de notaris.*
>
> *• Deze hoeft alleen te worden betaald wanneer de door ons geoffreerde rente lager is dan de geldende rente op het moment van passeren."*

2.10 Bij brief van 28 oktober 2022 heeft de kredietverstrekker de notaris verzocht een bedrag van € 2.758,09 aan bereidstellingsprovisie te verwerken in de afrekening. De hypothecaire akte is op 31 oktober 2022 gepasseerd bij de notaris. Op de te ontvangen geldlening is een bedrag van € 2.758,09 aan bereidstellingsprovisie ingehouden.

De klacht en vordering

2.11 De consumenten stellen dat er ten onrechte bereidstellingsprovisie in rekening is gebracht.

In het renteaanbod van 24 februari 2022 was niet vermeld dat er een bereidstellingsprovisie in rekening kon worden gebracht. De consumenten zijn daarom niet goed geïnformeerd over de bereidstellingsprovisie. Daarnaast heeft het aanvraagtraject lang geduurd door toedoen van de kredietverstrekker. Zij vroeg telkens om nieuwe stukken, waardoor vertraging is opgelopen. Hierdoor is uiteindelijk pas in juli 2022, na het verlopen van het renteaanbod, een definitief aanbod gedaan. Omdat het aanbod niet klopte zijn er in het vervolg verschillende aanpassingen gedaan. Deze moesten allemaal apart worden beoordeeld, waardoor de vertraging verder is opgelopen. Dat het renteaanbod is verlopen is daarom de wijten aan de kredietverstrekker. De consumenten vinden het daarom onterecht dat er bereidstellingsprovisie in rekening is gebracht. Verder hebben zij hierdoor ook een langere periode de hogere rente van hun oude hypothecaire geldlening betaald.

2.12 De consumenten vorderen vergoeding van de bereidstellingsprovisie van € 2.758,09 en € 1.440,- aan teveel betaalde rente. Een en ander vermeerderd met een bedrag van € 48,- aan wettelijke rente.

Het verweer

2.13 De kredietverstrekker 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 Tussen partijen is een geschil ontstaan over de door de kredietverstrekker in rekening gebrachte bereidstellingsprovisie en de duur van het aanvraagtraject.

3.2 De commissie stelt vast dat het renteaanbod van 24 februari 2022 geldig was tot en met 24 mei 2022 en dat het renteaanbod kon worden verlengd met 6 maanden. In het bindend kredietaanbod van 20 september 2022 is opgenomen dat een bereidstellingsprovisie in rekening zal worden gebracht van 0,20% van de hoofdsom voor elke maand dat de verlening van het renteaanbod voortduurt, naar rato verdeeld over de maand. Door ondertekening van het bindend kredietaanbod op 26 september 2022 zijn de consumenten akkoord gegaan met het in rekening brengen van de bereidstellingsprovisie. Bovendien lieten de consumenten zich bijstaan door een adviseur. Het lag op de weg van de adviseur om de consumenten te informeren over het verlopen van het renteaanbod en de volgens het bindend kredietaanbod verschuldigde bereidstellingsprovisie bij het verlengen van het renteaanbod.

3.3 Op basis van de getekende overeenkomst tussen partijen was de kredietverstrekker in beginsel gerechtigd om de bereidstellingsprovisie in rekening te brengen.

Dat is slechts anders als het in rekening brengen van de bereidstellingsprovisie in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.[1] Van die situatie kan sprake zijn als het verlopen van het rente-aanbod te wijten is aan het handelen van de kredietverstrekker. Het is de commissie echter niet gebleken dat het langdurige aanvraagtraject en het verlopen van het renteaanbod aan de kredietverstrekker kan worden toegerekend. Uit de stukken blijkt immers dat de kredietverstrekker in de periodes waarin de aanvraag stil heeft gelegen in afwachting was van stukken die noodzakelijk waren voor de beoordeling van de aanvraag. Op 2 mei 2022 zijn de eerste stukken aangeleverd en door de krediet-verstrekker direct beoordeeld. Daaruit is gebleken dat er meer stukken nodig waren. Pas op 27 juni 2022 heeft de kredietverstrekker via Flexfront het complete dossier met alle benodigde stukken gekregen. Binnen een redelijke termijn, te weten op 4 juli 2022, is daarna een bindend kredietaanbod gedaan door de kredietverstrekker.

3.4 Voor zover de consumenten stellen dat de benodigde stukken reeds voor 27 juni 2022 zijn aangeleverd bij Flexfront, merkt de commissie op dat Flexfront niet handelde als gevolmachtigde van de kredietverstrekker. Eventuele vertraging veroorzaakt aan de zijde van Flexfront kan daarom niet aan de kredietverstrekker worden toegerekend.

3.5 Ook in de periode na 4 juli 2022 is geen vertraging ontstaan die kan worden toegerekend aan de kredietverstrekker. De consumenten hebben na ontvangst van het bindend kredietaanbod aan de kredietverstrekker verzocht de financieringsopzet te wijzigen. Begin augustus 2022 is opnieuw om een wijziging gevraagd. Daar komt bij dat begin augustus is gebleken dat sprake was van een significante salarisverhoging. Dat de kredietverstrekker bij een gewijzigde financieringsopzet en een wijziging van het inkomen opnieuw stukken heeft opgevraagd om de financiële positie van de consumenten te beoordelen komt de commissie niet onredelijk voor. Nadat op 15 september 2022 alle benodigde stukken waren aangeleverd, heeft de krediet-verstrekker binnen een redelijke termijn, namelijk op 20 september 2022, een bindend kredietaanbod gedaan.

3.6 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat het niet is gebleken dat het langdurige aanvraagtraject aan de kredietverstrekker is toe te rekenen. De kredietverstrekker was op basis van het ondertekende kredietaanbod gerechtigd de bereidstellingsprovisie in rekening te brengen. Het in rekening brengen van de bereidstellingsprovisie is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Dit leidt er ook toe dat er geen grond is voor het toewijzen van de vordering tot vergoeding van de teveel betaalde rente. De vorderingen worden afgewezen.

[1] Artikel 6:248 lid 2 BW.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en 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 2022, 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.

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