

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-397
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. drs. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 3 juli 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie heeft geoordeeld over de vraag of de Bank te lang heeft gedaan over het beoordelen van de hypotheekaanvraag van Consument. De Commissie oordeelt dat het bewaken van termijnen een taak is van een hypotheekadviseur, die in dit dossier ook bij de aanvraag betrokken was. De zorgplicht van de Bank blijft in een dergelijk geval algemener van aard en is naar het oordeel van de Commissie niet geschonden.

I. Procesverloop

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

- 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 daardoor niet-bindend.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij een rechtsvoorganger van de Bank. De rentevastperiode van de geldlening liep af op 17 februari 2017.

2.2. Op 10 oktober 2016 heeft een tussenpersoon voor Consument berekeningen opgesteld en rentepercentages besproken. Consument heeft via de tussenpersoon getracht een nieuwe hypotheekaanvraag in te dienen bij de Bank en de oude lening af te lossen. De Bank heeft een offerte uitgebracht, deze heeft echter niet geleid tot een omzetting van de hypothecaire geldlening.

2.3. Uiteindelijk is de geldlening van Consument opnieuw voor tien jaar vastgezet.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert (i) vergoeding van juridische kosten à € 2.500,- en nakoming van het renteaanbod van 2 december 2016, wijziging van de lopende hypothecaire geldlening in een nieuwe onder gelijke of betere condities dan die uit het renteaanbod van 2 december 2016, of (ii) vervangende schadevergoeding van € 49.783,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft erop vertrouwd dat een nieuwe overeenkomst tot stand zou komen. Door onnodige vertraging die door de Bank is veroorzaakt, is Consument in een dwangpositie geraakt. Door dit handelen van de Bank is de bestaande geldlening stilzwijgend voor een termijn van tien jaar verlengd. Reeds in oktober 2016, doch uiterlijk november 2016 had de Bank de juiste gegevens van Consument kunnen opvragen en een beslissing kunnen nemen over het al dan niet verstrekken van een financiering. Consument houdt het ervoor dat uit de door de Bank jegens hem ingenomen houding blijkt dat de Bank liever geen zaken doet met ondernemers. Het zou haar sieren als zij zulks in ieder geval bij de aanvraag van een hypotheekofferte duidelijk zou maken. In dat geval had Consument ruimschoots de tijd gehad een andere geldverstrekker te benaderen om de hypothecaire geldlening over te sluiten. Door te handelen zoals zij gedaan heeft, heeft de Bank niet gehandeld met de mate van zorgvuldigheid die van haar verwacht mocht worden. Op grond van overgelegde producties stelt Consument dat het aanleveren van stukken aan de Bank vrijwel onmogelijk is.

Consument heeft gesteld dat uit de houding van de Bank is gebleken dat deze liever geen zaken met ondernemers doet. Omdat de geldlening van Consument reeds bij de Bank in de boeken stond, had zij weet van de financiële situatie van Consument en diens ondernemerschap. Mede vanwege deze de Bank toe te rekenen kennis had de Bank eerder moeten laten weten dat zij de geldlening niet wenste te verstrekken.

In het verlengde daarvan acht Consument het bovendien paradoxaal dat voor de verlenging van de oude geldlening geen enkele toets is uitgevoerd, terwijl voor de aanvraag van een nieuwe geldlening zeer uitvoerige controles zijn uitgevoerd en een veelvoud aan documenten is opgevraagd.

De schade is gebaseerd op het renteaanbod dat de Bank heeft uitgebracht op 2 december 2016 en dat niet tot stand is gekomen.

Verweer van de Bank

3.3. De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. De hoofdvraag waarvoor de Commissie zich gesteld ziet, is of de Bank in haar dienstverlening zorgvuldigheidsnormen geschonden heeft. Daarbij gaat het erom of de Bank eerder had moeten informeren en beslissen over de financieringsaanvraag van Consument. Dit betrof een aanvraag voor een nieuwe overeenkomst, waarbij de Bank, op grond van de regels van financieel toezicht, dient te bekijken of de te verstrekken financiering niet in strijd komt met de verstrekkingsnormen.
- 4.2. De Commissie stelt vast dat bij het aanvraagtraject voor de hypothecaire geldlening een hypotheekadviseur betrokken was. Volgens de vaste lijn van de Commissie behoort het tot het takenpakket van een hypotheekadviseur om Consument te begeleiden bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening en daarbij rekening te houden met de gegeven termijnen (zie GC Kifid, nr. 2016-133, ov. 4.2). Op de Bank rust desalniettemin de zorgplicht, die inhoudt dat zij steeds de verplichting heeft zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van Consument (zie artikel 2 Algemene Bankvoorwaarden).
- 4.3. Uit het klachtdossier is de Commissie gebleken dat de Bank zich de klacht over de doorlooptijden heeft aangetrokken. Zij heeft al voordat de automatische verlenging plaatsvond aangeboden de rente van de lopende hypothecaire geldlening per 1 maart 2017 variabel te maken, zodat Consument extra tijd zou worden geboden de lening alsnog om te zetten. Consument heeft dat voorstel echter van de hand gewezen, waardoor er automatisch opnieuw een rentevastperiode van 10 jaar is ingegaan. In deze omstandigheden komt de Commissie niet tot het oordeel dat de Bank de belangen van Consument heeft veronachtzaamd. Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van Consument gelegen alsnog bij de Bank of een andere geldverstrekker een hypothecaire financiering af te sluiten die aan haar wensen voldeed.

4.4. De Commissie concludeert derhalve dat de vordering dient te worden afgewezen.

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.