

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-508  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 december 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 15 augustus 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

**Samenvatting**

Op 13 oktober 2017 heeft de Bank een voorlopige offerte uitgebracht. Op 20 november 2017 heeft de Bank wederom een voorlopige offerte uitgebracht. Op basis van de door Consument ingediende documenten heeft de Bank het leenbedrag aangepast. Het in deze offerte genoemde rentepercentage is gelijk aan het rentepercentage dat in de offerte van 13 oktober 2017 werd genoemd (namelijk 2,69%). Consument vindt het niet terecht dat de Bank in de offerte van 20 november 2017 vasthoudt aan de rente die in de offerte van 13 oktober 2017 genoemd is (2,69%), terwijl de rente inmiddels gedaald is naar (volgens Consument) 2,59%. De Commissie overweegt als volgt. De Bank heeft ervoor gekozen om de voorlopige offerte van 20 november 2017 niet te beschouwen als een nieuwe voorlopige offerte, maar als een gecorrigeerde voorlopige offerte. De Bank mocht daarom in de offerte van 20 november 2017 vasthouden aan het rentepercentage van de oorspronkelijke offerte van 13 oktober 2017. Dat de rente in de tussentijd gedaald is, maakt het beleid van de Bank nog niet onredelijk. Een tussentijdse rentestijging was immers ook mogelijk geweest en dat zou juist gunstig hebben uitgekapt voor Consument. De vordering wordt afgewezen.

**I. Procesverloop**

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen,
- het verweerschrift van de Bank,
- de repliek van Consument en
- 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 wilde een hypothecaire geldlening afsluiten. Op verzoek van de hypotheekadviseur van Consument heeft de Bank op 13 oktober 2017 een voorlopige offerte uitgebracht (hierna: “de offerte van 13 oktober”). Deze offerte noemt een leenbedrag van € 348.000 en een rente van 2,69%.
- 2.2 Deze offerte is per brief naar de hypotheekadviseur van Consument gestuurd (hierna: “de brief van 13 oktober 2017”). In deze brief staat onder meer het volgende:

*“Hartelijk dank voor uw aanvraag voor een hypotheek voor de heer [naam Consument]. Bijgaand ontvangt u de voorlopige offerte.*

***Gaat de klant akkoord met de offerte?***

*Stuur dan het akkoordformulier zo snel mogelijk retour naar Aegon. De acceptatietermijn voor deze offerte loopt tot 27 oktober 2017. Nadat het akkoordformulier en de opgevraagde documenten door ons beoordeeld en akkoord bevonden zijn, ontvangt u een definitieve offerte met het definitieve ESIS. De klant heeft vervolgens 14 dagen bedenktijd (herroepingsperiode). De herroepingsperiode gaat in op de datum dagtekening van de definitieve offerte.*

*Wanneer de ontvangen informatie aanleiding geeft tot wijzigingen in de offerte, dan ontvangt u een gecorrigeerde voorlopige offerte met het daarbij behorende akkoordformulier en voorlopige ESIS. Uw klant dient dit akkoordformulier te ondertekenen en naar ons te retourneren. Daarna volgt het proces zoals hierboven beschreven.”*

- 2.3 Consument heeft de offerte op 25 oktober 2017 voor akkoord ondertekend.
- 2.4 Op 3 november 2017 heeft de Bank een brief gestuurd naar de hypotheekadviseur van Consument (hierna: “de brief van 3 november 2017”). In deze brief staat onder meer het volgende:
- “Op de werkgeversverklaring staat geen overwerk vermeld. De werkgever heeft een verklaring toegevoegd van het overwerk over de laatste 12 maanden. Zij willen het niet vermelden op de werkgeversverklaring omdat overwerk niet structureel is. Daarom kunnen wij het niet meenemen als Inkomen. Financiering past op deze manier niet.”*
- 2.5 Op 20 november 2017 heeft de Bank wederom een voorlopige offerte uitgebracht (hierna: “de offerte van 20 november”).

Op basis van de door Consument ingediende documenten heeft de Bank het leenbedrag aangepast: het in de offerte van 20 november genoemde leenbedrag is € 346.850. Het in deze offerte genoemde rentepercentage is gelijk aan het rentepercentage dat in de offerte van 13 oktober werd genoemd (namelijk 2,69%). Consument heeft de offerte op 22 november 2017 voor akkoord ondertekend.

2.6 Blijkens een door de Bank overgelegd rentebericht bedroeg het relevante rentepercentage op 20 november 2017 2,64%.

2.7 Op 4 december 2017 heeft de Bank een bindend aanbod uitgebracht. Het leenbedrag en het rentepercentage komen overeen met het bedrag en het rentepercentage genoemd in de offerte van 20 november (namelijk € 346.850 tegen een rente van 2,69%).

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank veroordeeld wordt om hem:

- ofwel een leenbedrag van € 348.000 aan te bieden tegen het rentepercentage dat in de offerte van 13 oktober 2017 werd genoemd (2,69%),
- ofwel een leenbedrag van € 346.850 aan te bieden tegen het op 20 november 2017 geldende rentepercentage (volgens hem 2,59%).

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- Consument vindt het niet terecht dat de Bank het leenbedrag eenzijdig heeft gewijzigd (van € 348.000 naar € 346.850).
- Consument vindt het niet terecht dat de Bank in de offerte van 20 november 2017 vasthoudt aan de rente die in de offerte van 13 oktober 2017 genoemd is (2,69%), terwijl de rente inmiddels gedaald is naar (volgens Consument) 2,59%.

#### *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 Dit geschil draait om de volgende twee vragen:

- Mocht de Bank het leenbedrag wijzigen (van € 348.000 naar € 346.850)?
- Mocht de Bank in de offerte van 20 november vasthouden aan het rentepercentage van de offerte van 13 oktober (terwijl de relevante rente inmiddels was gedaald)?

*De wijziging van het leenbedrag*

4.2 Wat betreft de vraag of de Bank het in de offerte van 13 oktober genoemde leenbedrag mocht wijzigen, overweegt de Commissie als volgt.

4.3 De offerte van 13 oktober is een *voorlopige* offerte en dus nog geen definitieve offerte. De offerte van 13 oktober behelst dus nog geen bindend aanbod. Dit betekent dat er nog wijzigingen in het aanbod van de Bank kunnen plaatsvinden (voor zover de relevante documenten daartoe aanleiding geven). Dit blijkt onder meer uit het volgende:

- In de offerte van 13 oktober staat: “Wij beoordelen of wij u de lening kunnen verstrekken. Dit doen wij op basis van de documenten die wij van uw adviseur ontvangen.”.
- In brief van 13 oktober 2017 staat: “Wanneer de ontvangen informatie aanleiding geeft tot wijzigingen in de offerte, dan ontvangt u een gecorrigeerde voorlopige offerte met het daarbij behorende akkoordformulier en voorlopige ESIS.”.

4.4 Hieruit blijkt dat de Bank het leenbedrag mag wijzigen, *maar alleen als de ontvangen informatie daartoe aanleiding geeft*. In het onderhavige geval blijkt uit de brief van 3 november 2017 – die hierboven in overweging 2.4 gedeeltelijk is weergegeven – dat het overwerk van Consument niet structureel was en om die reden niet vermeld werd op de werkgeversverklaring. De Bank kon het overwerk daarom niet als inkomen van Consument meenemen. Deze informatie was voor de Bank derhalve aanleiding om het leenbedrag aan te passen en dit komt de Commissie niet onredelijk voor.

4.5 Kortom: de offerte van 13 oktober was slechts een voorlopige offerte en kon dus nog gewijzigd worden indien de ontvangen documenten daartoe aanleiding zouden geven. Aangezien er in het onderhavige geval een dergelijke aanleiding was (namelijk de werkgeversverklaring), komt de Commissie tot de slotsom dat de Bank het leenbedrag mocht wijzigen.

*Het toepasselijke rentepercentage*

- 4.6 Het draait hier om de volgende vraag: mocht de Bank in de offerte van 20 november vasthouden aan het rentepercentage van de offerte van 13 oktober (terwijl de relevante rente inmiddels was gedaald)?
- 4.7 Het antwoord op deze vraag hangt af van de vraag of de offerte van 20 november beschouwd moet worden als een *nieuwe* offerte of als een *gecorrigeerde* offerte. Als de offerte van 20 november bedoeld is als een nieuwe offerte, dan zou de offerte niet mogen uitgaan van 'oude' gegevens. Deze zienswijze komt erop neer dat de offerte van 20 november niet mag uitgaan van het rentepercentage van 13 oktober. In deze zienswijze ontstaat er immers door het uitbrengen van een tweede voorlopige offerte een nieuwe situatie die losstaat van de offerte van 13 oktober. Als de offerte van 20 november daarentegen bedoeld is als een gecorrigeerde offerte, dan zou er in deze offerte wel mogen worden uitgegaan van gegevens van de oorspronkelijke offerte. In deze zienswijze ontstaat er door het uitbrengen van de tweede offerte niet een geheel nieuwe situatie, maar bouwt de tweede offerte voort op de oorspronkelijke offerte.
- 4.8 Beide zienswijzen zijn verdedigbaar. Dit betekent dat het de Bank vrijstaat om een van deze twee zienswijzen te kiezen. In het onderhavige geval heeft de Bank gekozen voor een beleid waarbij een tweede voorlopige offerte wordt beschouwd als een gecorrigeerde offerte.
- 4.9 In de eerste plaats blijkt dit uit de brief van 13 oktober 2017. In deze brief staat het volgende: "Wanneer de ontvangen informatie aanleiding geeft tot wijzigingen in de offerte, dan ontvangt u een *gecorrigeerde voorlopige offerte* met het daarbij behorende akkoordformulier en voorlopige ESIS." (cursivering toegevoegd). De Bank spreekt zelf dus expliciet van een 'gecorrigeerde offerte'.
- 4.10 In de tweede plaats blijkt ook feitelijk uit de offerte van 20 november dat het een gecorrigeerde offerte is. In deze offerte is namelijk alleen het leenbedrag gewijzigd; de overige elementen van de oorspronkelijke offerte zijn van kracht gebleven. Zo kende de offerte van 13 oktober een geldigheidstermijn tot 13 april 2018. De geldigheidstermijn ging niet opnieuw lopen bij de offerte van 20 november; ook deze offerte kent een geldigheidstermijn tot 13 april 2018. Uit het feit dat de overige elementen van de oorspronkelijke offerte van 13 oktober ongewijzigd zijn overgenomen in de offerte van 20 november, blijkt dat de offerte van 20 november niet bedoeld is als een geheel nieuwe offerte.

- 4.11 Naar het oordeel van de Commissie moet de offerte van 20 november daarom niet worden gezien als een *nieuwe* voorlopige offerte, maar als een *gecorrigeerde* voorlopige offerte. Dit betekent dat de Bank mocht vasthouden aan het rente-percentage dat in de oorspronkelijke offerte van 13 oktober werd genoemd (namelijk 2,69%). De Bank hoefde dus niet het rentepercentage te hanteren dat op 20 november gold (2,64%).
- 4.12 In dit geval is de rente gedaald – van 2,69% (op 13 oktober 2017) naar 2,64% (op 20 november 2017) – en pakt het beleid van de Bank nadelig uit voor Consument. Immers, Consument krijgt nu een rente van 2,69% aangeboden, terwijl hij ook een rente van 2,64% aangeboden had kunnen krijgen. De Commissie merkt in dit kader op dat het voor Consument niet mogelijk was om op 20 november 2017 opnieuw een offerte aan te vragen (om zodoende te profiteren van de lagere rente). De Bank heeft namelijk als regel dat wanneer een hypotheekaanvraag wordt geannuleerd, het niet mogelijk is om binnen een termijn van zes maanden een nieuwe aanvraag in te dienen. Maar dit alles maakt het beleid van de Bank niet onredelijk. Een tussentijdse rentestijging was immers ook mogelijk geweest en dat zou juist gunstig hebben uitgepakt voor Consument.
- 4.13 Kortom: de Bank heeft ervoor gekozen om de tweede voorlopige offerte te beschouwen als een gecorrigeerde voorlopige offerte, en deze keuze is niet onredelijk. Dit leidt tot de conclusie dat de Bank in de offerte van 20 november mocht vasthouden aan het rentepercentage van de oorspronkelijke offerte van 13 oktober (2,69%).

#### *Slotoverweging*

- 4.14 Gelet op het voorgaande dient de vordering van Consument 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.*