

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-704  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. W.F.C. Baars, mr. dr. drs. R. Knopper, leden  
en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 14 november 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt over het bij de Bank doorlopen traject voor de financiering van zijn nieuwe woning. Na ruim twee maanden heeft de Bank, volgens Consument onverwacht, besloten de financiering niet te verstrekken. De door partijen geschetste gang van zaken biedt echter geen houvast voor de stelling van Consument dat de Bank zou hebben toegezegd de geldlening te verstrekken dan wel dat Consument daarop gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen. Verder stelt Consument aan de orde of de Bank hem voldoende heeft gewaarschuwd voor de in de koopovereenkomst opgenomen financieringstermijnen. De Commissie overweegt dat de Bank Consument (meer dan) voldoende heeft gewaarschuwd voor de relevante termijnen uit de koopovereenkomst. Het lag vervolgens op de weg van Consument naar die waarschuwingen te handelen. De klacht van Consument is ongegrond.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvulling daarop;
- het verweerschrift van de Bank en de aanvulling daarop;
- de repliek van Consument, met bijlage;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 oktober 2018 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is sinds 2002 woonachtig in Nederland. De Bank heeft hem in 2004 een hypothecaire geldlening voor zijn oude woning verstrekt. De oude woning is in 2017 verkocht.
- 2.2 Op 30 april 2017 heeft Consument de Bank benaderd voor advies over en bemiddeling bij de financiering van een nieuwe woning.
- 2.3 Op 12 mei 2017 heeft Consument de voorlopige koopovereenkomst van de woning ondertekend. In de koopovereenkomst is, voor zover relevant, het volgende vermeld:

**“Artikel 4. Eigendomsoverdracht.**

4.1 De akte zal gepasseerd worden op 31 juli 2017 of zoveel eerder of later als partijen tezamen nader overeenkomen (...)

4.2 Verkoper staat in voor zijn bevoegdheid tot verkoop en tot eigendomsoverdracht ten tijde van het passeren van de akte van levering. (...)

**Artikel 5 Bankgarantie. Waarborgsom.**

5.1 Tot zekerheid voor de nakoming van de verplichtingen van koper zal deze uiterlijk op 6 juni 2017 een schriftelijke door een bankinstelling afgegeven bankgarantie doen stellen voor een bedrag van € 33.000,- (...)

**7. Feitelijke levering. Overdracht aanspraken.**

7.1 De feitelijke levering en aanvaarding vindt plaats op het moment van het ondertekenen van de akte van levering zoals weergegeven in artikel 4.1 tenzij tussen verkoper en koper een ander tijdstip is overeengekomen. (...)

**Artikel 11. Ingebrekestelling. Ontbinding.**

11.1 Indien één van de partijen, na in gebreke te zijn gesteld, gedurende acht dagen nalatig is of blijft in de nakoming van één of meer van haar uit deze overeenkomst voortvloeiende verplichtingen, kan de wederpartij van de nalatige partij deze koopovereenkomst zonder rechterlijke tussenkomst ontbinden door middel van een schriftelijke verklaring aan de nalatige partij.

11.2 Ontbinding op grond van tekortkoming is slechts mogelijk na voorafgaande ingebrekestelling. Bij ontbinding van de koopovereenkomst op grond van toerekenbare tekortkoming zal de nalatige partij ten behoeve van wederpartij een zonder rechterlijke tussenkomst terstond opeisbare boete van tien procent (10%) van de koopsom verbeuren, onverminderd het rente op aanvullende schadevergoeding, indien de daadwerkelijke schade hoger is dan de onmiddellijk opeisbare boete, en onverminderd vergoeding van kosten van verhaal. (...)

**16. Ontbindende voorwaarden.**

16.1 Deze overeenkomst kan door koper worden ontbonden indien uiterlijk:

b. op 6 juni 2017 koper voor de financiering van de onroerende zaak voor een bedrag van 102% van de koopsom geen hypothecaire geldlening of het aanbod daartoe van een erkende geldverstrekende bankinstelling heeft verkregen. (...)

- 2.4 Op 24 mei 2017 heeft de bankmedewerker een emailbericht aan Consument gestuurd. Dit emailbericht vermeldt, voor zover relevant:

*“Het document wat u als bijlage heeft toegezonden is echter het taxatierapport i.p.v. de getekende koopovereenkomst.*

*Gezien de haast die er is om de financiering te regelen, zou ik u vriendelijk willen verzoeken z.s.m. de volgende stukken aan te leveren:*

*(...)*

*Uit het concept koopovereenkomst blijkt dat de ontbindende voorwaarden op 6 juni 2017 zullen komen te vervallen. Omdat ik adviestraject en hypotheekaanvraag nog moet opstarten, is het zeer waarschijnlijk dat deze datum niet gehaald zal worden.*

*Ik adviseer u dan ook tijdig de verkopende makelaar te informeren en de termijn uit te stellen. Indien mogelijk wil ik u vriendelijk verzoeken om de stukken z.s.m. per email naar mij toe te zenden zodat ik voor onze afspraak van maandag a.s. alvast kan voorbereiden.”*

Consument heeft dit emailbericht doorgestuurd aan de makelaar van de verkopende partij.

- 2.5 Partijen hebben op 29 mei 2017 een oriëntatiegesprek gevoerd. Van dit gesprek is een verslag gemaakt.
- 2.6 De Bank heeft Consument op 30 mei 2017 een offerte voor hypotheekadvies doen toekomen. In de offerte zijn advieskosten van € 900,- opgenomen. Consument is met deze offerte akkoord gegaan.
- 2.7 De bankmedewerker heeft op 2 juni 2017 een emailbericht aan Consument gestuurd, waarin voor zover relevant is opgenomen:
- “Ik heb vanmiddag nog gesproken met (...) (verkopende makelaar) Hij heeft gisteren contact gehad met de verkopers en heeft een plan op tafel leggen. (...) zal jou bellen of een email sturen inzake het plan, waardoor niet alleen de ontbindende voorwaarden verplaatst zullen worden, maar ook de datum van overdracht. Zover ik heb begrepen is dat alleen mogelijk wanneer alle partijen (ook de verkopers van de woning die jouw verkopers willen kopen) akkoord zullen gaan. Het is aan jou om te bepalen of je akkoord wilt gaan.”*
- 2.8 Consument is op 6 juni 2017 met een emailbericht door de makelaar geïnformeerd over het verschuiven van de ontbindende voorwaarden van 6 juni 2017 naar 1 juli 2017. De transportdatum werd gewijzigd van 31 juli 2017 naar 15 augustus 2017. De Bank heeft een kopie van dit emailbericht ontvangen.

- 2.9 De bankmedewerker heeft op 29 juni 2017 een emailbericht aan Consument gezonden. Dit emailbericht luidt onder meer:

*“Zoals besproken heb ik op basis van de werkgeversverklaringen die je mij dinsdag hebt toegezonden akkoord om het inkomen uit [Naam land 2] mee te nemen voor de hypotheekaanvraag. Om snelheid te behouden in het aanvraagproces willen we de aanvraag via het HZA traject laten lopen. Op deze manier wordt het adviestraject overgeslagen in de hoop sneller een offerte te kunnen aanbieden.*

*Ik heb vandaag veel contact gehad met de verschillende afdelingen. Nu is het zo dat op 1 juli 2017 de ontbindende voorwaarden komen te vervallen en de bankgarantie gesteld moet worden. Echter heb je pas 100% zekerheid over de aangevraagde financiering nadat je de hypotheekofferte hebt ontvangen. Zouden we de bankgarantie stellen en de hypotheek blijkt achteraf toch niet mogelijk te zijn, dan zou de bankgarantie worden omgezet in een lening van € 33.000,- met als gevolg dat een flink krediet hebt dat je moet terugbetalen. Daarnaast hebben wij ook de verplichting om je te wijzen op het risico wat je loopt op het moment dat de ontbindende voorwaarden komen te vervallen en de koop niet wordt ontbonden. Daarom mijn dringend advies om toch een week uitstel te vragen inzake de ontbindende voorwaarden en het stellen van de bankgarantie.*

*Ik weet dat dit geen prettig nieuws is, dat geldt voor jou, voor mij en natuurlijk voor de verkopende partij.*

*Maar ik heb ook de plicht jou in bescherming te nemen, m.a.w. dat je eerst de offerte ontvangt zodat je 100% zekerheid hebt over de financieringsaanvraag.”*

- 2.10 De Bank heeft Consument op 29 juni 2017 een rente-aanbod doen toekomen voor een hypothecaire geldlening van € 338.350,-. In dit rente-aanbod worden de door de Bank van Consument te ontvangen documenten opgesomd.
- 2.11 Op 10 juli 2017 heeft een bankmedewerker een emailbericht aan Consument gezonden met de volgende inhoud:

*“Ondanks alle moeite en energie die wij in de aanvraag hebben gestoken, moet ik je tot mijn spijt melden dat ik de financiering niet rond zal kunnen krijgen.*

*Door de kredieten in [Naam land 1] moest ik weer het inkomen van [X] laten meenemen, terwijl we aanvankelijk dachten dat het inkomen uit [Naam land 2] voldoende zou zijn.*

*Kredieten wordt zwaar meegenomen in een hypotheekaanvraag, namelijk 2% per maand van het kredietlimiet. Dat je daar woningen hebt met een waarde van meer dan 1 miljoen wordt daarin niet meegenomen. De waarde zit namelijk in de woning en heb je niet besteedbaar voor het betalen van de maandlasten.*

*Om het inkomenstechnisch passend te maken moest het inkomen uit [X] worden meegenomen.*

*Op zich is dat inkomen voldoende, maar er wordt geen inkomen afgegeven om dat de geldstroom afkomstig is uit [Naam bedrijf].*

*De geldstromen zijn daarmee niet herleidbaar. Daarnaast constateert de acceptant op de Winst en Verliesrekening een net turnover 103k en een salaris van € 26.861 met één persoon in dienst. Ik stuur je dit bericht per email zodat je dan ook zwart op wit een bevestiging hebt.”*

- 2.12 Consument heeft tevergeefs getracht de financiering bij een andere geldverstrekker rond te krijgen. Dat is niet gelukt. De koopovereenkomst is per 22 augustus 2017 ontbonden. Consument is met de verkopende partij een boete van € 15.000,- overeengekomen.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 17.500,-, bestaande uit € 15.000,- aan boete, € 900,- aan advieskosten bij de Bank, € 800,- aan notariskosten en € 800,- aan accountantskosten.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft bij Consument het vertrouwen gewekt dat zij hem een financiering zouden verstrekken. Consument werkt voor verschillende buitenlandse bedrijven, die alle deel uitmaken van dezelfde groep. Zijn inkomen was in eerste instantie voldoende voor het verkrijgen van de financiering. Hij moest echter steeds meer informatie en stukken overleggen. Op 27 juni 2017, daags voor het aflopen van de ontbindende voorwaarden, wordt Consument gewezen op tekortkomingen in de werkgeversverklaringen. Kort daarna, op 10 juli 2017, wordt de financieringsaanvraag toch onverwacht afgewezen. Consument is het niet eens met de afwijzingsgronden; volgens hem interpreteert de Bank de gegevens onjuist. De inkomsten komen niet uit zijn eigen onderneming. Verder heeft de Bank de termijnen van het financieringsvoorbehoud niet goed bewaakt en hem voor het aflopen van die termijnen en de daarmee samenhangende kosten niet gewaarschuwd.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. De Bank is op 30 april 2017 door Consument benaderd voor advies en bemiddeling bij de aankoop van de woning. Consument heeft de Bank bij de aanvang van het adviestraject niet volledig geïnformeerd over zijn inkomsten en verplichtingen. De Bank heeft Consument herhaaldelijk verzocht de (juiste) stukken aan te leveren. Pas op 29 juni 2017 ontving de Bank de werkgeversverklaring. De Bank heeft veel moeite gedaan de financiering rond te krijgen. Doordat Consument nalatig bleef in het doorgeven van de juiste gegevens inzake zijn inkomen en zijn verplichtingen (waaronder een hypotheek in [Naam land I]) en Consument informatie bleef verstrekken die soms tegenstrijdig was, heeft de bank-medewerker op enig moment de financieringsaanvraag gestopt. De redenen van afwijzing van de aanvraag zijn gebrek aan vertrouwen en gebrek aan inzicht in de financiële situatie van Consument.

Nadat het aanvraagtraject was gestopt, kwam Consument met nieuwe inkomstenbronnen aan. De Bank heeft Consument geen toezeggingen gedaan over het al dan niet verstrekken van de financiering. Consument is door de Bank meerdere malen expliciet gewezen over het aflopen van de ontbindende voorwaarden en de verlenging die nodig was.

#### **4. Beoordeling**

4.1 Consument klaagt over het bij de Bank doorlopen traject voor de financiering van de nieuwe woning. Na ruim twee maanden heeft de Bank, volgens Consument onverwacht, besloten de financiering niet te verstrekken. De vragen die dienen te worden beantwoord, zijn of de Bank bij Consument het vertrouwen heeft gewekt dat die financiering daadwerkelijk zou worden verstrekt en Consument voldoende heeft gewaarschuwd voor de geldende termijnen.

*Heeft Consument er (gerechtvaardigd) op mogen vertrouwen dat de financiering zou worden verstrekt?*

4.2 Op 30 april 2017 hebben partijen elkaar voor het eerst gesproken over het financieren van de nieuwe woning. Kort daarna (op 12 mei 2017) heeft Consument de koopovereenkomst van de nieuwe woning ondertekend. Op 10 juli 2017, ongeveer twee maanden na de ondertekening van de koopovereenkomst, laat de Bank Consument in een emailbericht weten dat de geldlening niet aan hem zal worden verstrekt. Beide partijen geven aan dat dit traject intensief was maar wel prettig is verlopen. De Commissie leidt uit de door partijen geschetste gang van zaken en overgelegde stukken af dat de Bank in de loop van het financieringstraject steeds meer duidelijkheid kreeg over de inkomsten, uitgaven en het vermogen van Consument.

4.3 Zo heeft de Bank ter zitting toegelicht dat zij gedurende het financieringstraject steeds meer informatie en stukken over de inkomsten en de daarmee samenhangende (buitenlandse) geldstromen van Consument ontving. Pas op 29 juni 2017 ontving de Bank werkgeversverklaringen van Consument. Dat de Bank navraag naar het inkomen van Consument heeft gedaan en is blijven doen, is goed voorstelbaar. De Bank dient immers een compleet en gedocumenteerd overzicht van de inkomsten en uitgaven van Consument te hebben, alvorens zij tot kredietverstrekking overgaat. In dit geval bestond aanleiding om de herkomst van een salaris te onderzoeken om de continuïteit en herleidbaarheid van die inkomstenstroom te achterhalen.

4.4 In de loop van het financieringstraject, wordt het de Bank duidelijk dat Consument een geldlening heeft in [Naam land I]. Consument heeft dat niet eerder medegedeeld, ook omdat (zo geeft hij aan) daar niet naar gevraagd is. De Bank dient een volledig schuldenoverzicht te hebben om tot een verantwoorde hypotheeksom te komen.

Dat tegenover die lening (van volgens Consument € 30.000,-) een woning van € 1.000.000,- zou staan, maakt die geldlening voor de Bank niet minder relevant. Nadat de Bank het krediet had meegenomen, was het inkomen van Consument ontoereikend, aldus de Bank.

- 4.5 De Bank is uiteindelijk niet tot financiering overgegaan op basis van gebrek aan vertrouwen en aan inzicht in de financiële situatie van Consument. Deze zienswijze van de Bank wordt ondersteund door voorgaande overwegingen. De onduidelijkheid gedurende het hypotheektraject had voorkomen kunnen worden indien Consument meer inzicht had gegeven in zijn financiële situatie, ook over punten waar de Bank niet direct naar heeft gevraagd. In ieder geval biedt de door partijen geschetste gang van zaken geen houvast voor de stelling van Consument dat de Bank zou hebben toegezegd de geldlening te verstrekken dan wel dat Consument daarop gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen. Dat Consument verrast was door de uiteindelijke afwijzing is spijtig, maar maakt niet dat de Bank in deze iets te verwijten valt. Dat Consument na de financieringsafwijzing door de Bank alsnog binnen vier weken een financiering bij een andere geldverstrekker heeft verkregen, maakt voorgaande overwegingen niet anders. De Bank kan immers haar eigen keuzes en afwegingen maken bij het aangaan van een krediet.

*Heeft de Bank Consument voldoende gewaarschuwd over termijnen in de koopovereenkomst?*

- 4.6 De koopovereenkomst vermeldt dat de akte uiterlijk gepasseerd zal worden op 31 juli 2017 (artikel 4) en legt Consument op uiterlijk 6 juni 2017 een bankgarantie te stellen (artikel 5). Deze data zijn gewijzigd naar 15 augustus 2017 respectievelijk 1 juli 2017. De Commissie overweegt dat de Bank (in haar rol als hypotheekadviseur) is gehouden Consument te informeren over de duur van de financieringstermijnen en de gevolgen van het overschrijven daarvan. Zij constateert dat de Bank hierin niet is tekortgeschoten. Op 24 mei 2017 wordt Consument door de Bank gewaarschuwd voor het aflopen van de ontbindende voorwaarden. De termijnen voor het passeren van de akte en het stellen van de bankgarantie worden (door tussenkomst van de bankmedewerker) verlengd. De Bank waarschuwt Consument vervolgens op 29 juni 2017 wederom voor de aflopende termijn en voor de mogelijke financiële gevolgen daarvan. Op basis van de waarschuwing van de Bank had Consument kunnen en moeten afleiden dat hij actie moest ondernemen om te voorkomen een boete aan de verkopende partij verschuldigd te worden. Voor zover de inhoud van dit emailbericht niet geheel duidelijk was, had Consument hierover een dag later (op 30 juni 2017) tijdens het telefoongesprek met de bankmedewerker navraag kunnen doen. Op basis van de waarschuwing van de Bank, had Consument nieuwe afspraken kunnen maken met de verkopende partij of de koopovereenkomst kunnen ontbinden. Deze ontbinding was op basis van de enkele afwijzing van de Bank al mogelijk (artikel 16 van de koopovereenkomst).

Kortom, de Bank heeft Consument (meer dan) voldoende gewaarschuwd voor de relevante termijnen uit de koopovereenkomst. Het lag vervolgens op de weg van Consument naar die waarschuwingen te handelen.

Slotsom

4.7 De vordering van Consument wordt, gelet op de voorgaande overwegingen, afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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.*