

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2019-228
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott, mr. B.F. Keulen, leden en
mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 oktober 2017 respectievelijk 18 oktober 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN Amro Hypotheken Groep B.V., handelende onder de naam Florius,
gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank en Willemse Assurantiën,
gevestigd te Oss, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 29 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Klacht ongegrond. De Bank heeft niet tekortgeschoten in haar dienstverlening. Het handelen van de adviseur heeft niet tot schade bij consument geleid.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument op het verweerschrift van de Adviseur;
- de dupliek van de Bank;
- de dupliek van de Adviseur;
- de pleitnotitie van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 december 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1. Consument heeft zich in maart 2017 tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling voor de financiering van een nieuwe woning.
- 2.2. Bij e-mail van 4 maart 2017 heeft de Adviseur Consument verschillende offertes gezonden.
- 2.3. Bij e-mail van 6 maart 2017 heeft Consument de Adviseur het volgende medegedeeld:

“Dan kom ik als ik voor mij als inkomen invul € 56000 en voor [naam partner Consument] € 6000 uit op (bijvoorbeeld) de Floriushypotheek van 2,57% maximaal € 304.478. (marktwaarde huis te financieren <80%).”
- 2.4. Bij e-mail van 7 maart 2017 heeft de Adviseur Consument het volgende medegedeeld:

“Hierbij de offerte gebaseerd op 2,57% en op 30 jaar. Ik wil wel opmerken dat het nog wel de vraag is uiteraard of deze rente zo blijft. Rentewijzigingen sluit ik niet uit en omdat dit [nog] geen officiële offerte is, is aan deze offerte nog geen enkele zekerheid te ontlene.”
- 2.5. Bij de e-mail van 7 maart 2017 was tevens een inkomenstoets gevoegd. Hieruit bleek dat Consument op basis van de door hem ingevulde gegevens en een rente van 2,57%, volgens de normen van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen een bedrag van € 308.898,- kon lenen. Hierbij werd tevens aangegeven dat het een sterk vereenvoudigde financiële toets was en dat het ging om een indicatie omtrent de maximaal haalbare hypotheek.
- 2.6. Op 21 juli 2017 heeft Consument een voorlopig koopcontract voor de aankoop van een nieuwe woning in [plaatsnaam] getekend. Bij e-mail van 27 juli 2017 heeft Consument de Adviseur hiervan op de hoogte gesteld en hem verzocht een hypotheekofferte aan te vragen. Bij e-mails van 27 en 28 juli 2017 heeft Consument verschillende documenten voor het aanvragen van de hypotheekofferte aan de Adviseur gezonden.
- 2.7. De Adviseur heeft eerdere e-mailcorrespondentie tussen hem en Consument zonder begeleidende tekst aan de Bank gezonden. Bij e-mail van 31 juli 2017 heeft de Bank aangegeven dat de bedoeling van de e-mails haar niet duidelijk was en dat zij vermoedde dat de e-mails niet voor de betreffende afdeling bestemd was. Ook op 3 augustus 2017 heeft de Adviseur nog een e-mail aan hetzelfde e-mailadres van de Bank gezonden.
- 2.8. Bij e-mail van 31 juli 2017 heeft de Adviseur aangegeven dat de e-mails bedoeld waren voor een verhoging/wijziging van de hypothecaire geldlening van Consument en de Bank verzocht de e-mails door te sturen naar de juiste afdeling.

2.9. Bij e-mail van 4 augustus 2017 heeft de Adviseur Consument medegedeeld dat hij nog geen offerte van de Bank had ontvangen.

2.10. Bij e-mail van 17 augustus 2017 heeft de Adviseur Consument het volgende medegedeeld:

“Dit is dus een van de aanvragen geweest, die gewoon is blijven liggen bij Florius [moet eigenlijk niet kunnen!] uiterlijk maandag a.s. ontvang je een offerte, en is er in principe nog voldoende tijd om een bankgarantie te garanderen [op ons vakantie-adres had ik geen wifi, kosten daarvoor 5,- per dag, speciaal voor jullie {niet helemaal waar, maar wel voor 70%} een dag gedaan op 9 augustus, toen nog niks binnen en het was me te ingewikkeld om vanuit [naam land] Florius te bellen [dan had ik mijn toegangscode moeten weten plus jullie leningnummer].”

2.11. Bij brief van 17 augustus 2017 heeft de Bank Consument een renteaanbod uitgebracht en de benodigde documenten opgevraagd.

2.12. Bij e-mail van 24 augustus 2017 heeft de Bank de Adviseur het volgende medegedeeld:

“Helaas is het inkomen van [naam partner Consument] niet voldoende om het gat te dichten dat ontstaat op het moment dat meneer [naam Consument] zijn pensioenleeftijd bereikt. Als hij met pensioen gaat ontstaat een negatief lastenruimte van € 607,39 per maand.

Hierdoor kunnen wij helaas niet akkoord gaan met de financiering van de nieuwe woning.”

2.13. Diezelfde dag heeft de Adviseur de e-mail doorgestuurd aan Consument. De Adviseur heeft, zonder resultaat, nog getracht andere oplossingen te bewerkstelligen om een hypothecaire geldlening tot stand te laten komen.

2.14. Bij e-mail van 28 augustus 2017 heeft de Adviseur Consument definitief medegedeeld dat het niet zou lukken de financiering rond te krijgen. Hierop heeft Consument het koopcontract voor de verkoop van zijn woning ontbonden en afgezien van de aankoop van de nieuwe woning. Op 31 augustus 2017 heeft de Adviseur een honorarium van € 300,- bij Consument in rekening gebracht.

2.15. Consument heeft zich bij zowel de Bank als de Adviseur beklagd over het feit dat zijn hypotheekaanvraag niet is geaccepteerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1. Consument houdt de Bank en de Adviseur er voor aansprakelijk dat zijn hypotheekaanvraag niet tijdig is behandeld en niet is toegewezen, zodat hij niet kan verhuizen naar de gewenste woning vlakbij zijn werk. Hij vordert van de Bank en de Adviseur de schade die hij dientengevolge lijdt en die hij becijfert op een bedrag van € 134.488,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Zowel de Bank als de Adviseur hebben zich niet als een redelijk handelend en bekwaam financieel dienstverlener gedragen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

De Bank

- Bij de Bank is het alleen mogelijk een nieuwe hypothecaire geldlening af te sluiten via een tussenpersoon. Uit een lijst van tussenpersonen die de Bank op de website heeft staan, heeft Consument de Adviseur gekozen. De Bank heeft een adviseur aangeraden die zijn werk niet goed heeft gedaan en niet goed op de hoogte is van de actuele wet- en regelgeving. De Bank dient ervoor zorg te dragen dat de adviseurs die zij aanraadt op de hoogte zijn van de huidige wet- en regelgeving en goede diensten verlenen.
- De Bank stelt dat de beoordeling van de hypotheekaanvraag ook negatief heeft kunnen uitvallen als die voor 10 augustus 2017 was uitgevoerd. Dit is niet aannemelijk, daar Consument eigen geld zou inbrengen en overwaarde op zijn huidige woning had.

De Adviseur

- De Adviseur heeft niet zorggedragen voor een duidelijke en volledige hypotheekaanvraag. Daarnaast heeft de Adviseur de voortgang van de hypotheekaanvraag onvoldoende bewaakt.
- Op basis van de indicatie van 7 maart 2017 heeft Consument een nieuwe woning uitgezocht. Consument heeft er op mogen vertrouwen dat de Adviseur een betrouwbare indicatie had afgegeven. De hoogte van het hypotheekbedrag dat Consument uiteindelijk bleek te kunnen lenen, was aanzienlijk lager.

De Bank en de Adviseur

- Op 10 augustus 2017 was Consument 57 jaar en drie maanden oud en vanaf die datum houdt de Bank rekening met het inkomen van Consument na pensionering over tien jaar. Zowel de Adviseur als de Bank hadden Consument hierover moeten informeren en hier rekening mee moeten houden bij de behandeling van de hypotheekaanvraag.

Deze informatie was voor de hypotheekaanvraag van Consument zo cruciaal dat zij hier beiden van op de hoogte hadden moeten zijn en Consument hier op hadden moeten wijzen. Doordat beide de hypotheekaanvraag rond 10 augustus 2017 enkele weken hebben laten liggen, zijn zij in gebreke gebleven. Wanneer de hypotheekaanvraag op 27 juli 2017, het moment waarop de Adviseur alle stukken van Consument had ontvangen, direct in behandeling was genomen, was er voldoende tijd geweest om de hypotheekaanvraag voor 10 augustus 2017 te behandelen. Als gevolg van het nalaten van zowel de Bank als de Adviseur kan Consument niet verhuizen naar een woning in de buurt van zijn werk. De schade die Consument hierdoor lijdt begroot hij op € 124.488,-. Daarnaast heeft Consument schade geleden door kosten voor de aankoop van de nieuwe woning en de verkoop van de oude woning. Deze schade begroot Consument op € 10.000,-.

Verweer van de Bank

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

- De Bank heeft de hypotheekaanvraag afgewezen, omdat de gewenste hypothecaire geldlening niet past binnen haar acceptatie- en kredietbeleid. De gewenste hypothecaire geldlening is niet haalbaar op basis van het inkomen van Consument na pensionering. Ook wanneer het dossier voor 10 augustus 2017 compleet was aangeleverd, zou de beoordeling negatief zijn geweest omdat het inkomen bij pensioen volgens de criteria van de Bank onvoldoende is om de last van de gewenste financiering te dragen.
- De bedoeling van de e-mails van de Adviseur van 31 juli 2017 en 3 augustus 2017 die waren gestuurd naar het verkeerde e-mailadres, was voor de Bank onduidelijk. Het werd de Bank pas op 17 augustus 2017 duidelijk dat de Adviseur namens Consument om een verhoging van de reeds bestaande hypothecaire geldlening vroeg. Diezelfde dag heeft de Bank Consument een renteaanbod gedaan en de Adviseur verzocht om informatie aan te leveren. Eerst op 23 augustus 2017 was de informatie om de hypotheekaanvraag te kunnen beoordelen compleet waarna de uitkomst van de beoordeling op 24 augustus 2017 aan de Adviseur is gemaïld. De stelling dat de hypotheekaanvraag bij de Bank is blijven liggen is derhalve onjuist.
- De Bank heeft de hypotheekaanvraag binnen een redelijke termijn beoordeeld. Toen de aanvraag voor de Bank voldoende duidelijk was heeft zij de aanvraag binnen een week beoordeeld. Wanneer wordt uitgegaan van de ontvangst van de eerste onduidelijke e-mail heeft de Bank de aanvraag binnen drie weken beoordeeld. Ook deze periode is niet als onredelijk lang te omschrijven.
- De Bank werkt met onafhankelijke hypotheekadviseurs die in opdracht van de klanten werken. Voordat de Bank met een tussenpersoon een samenwerkingsverband aangaat, stelt zij een onderzoek in naar de tussenpersoon. De tussenpersoon blijft echter verantwoordelijk en aansprakelijk voor de kwaliteit van zijn dienstverlening. Consument heeft een overeenkomst van dienstverlening met de Adviseur gesloten.

De Bank kan niet aansprakelijk worden gehouden voor verwijtbaar handelen in de uitvoering van die overeenkomst.

- Ook op Consument rustte een zorgplicht, mede gezien de kennelijke importantie van het verkrijgen van de hypothecaire geldlening. Het had op de weg van Consument gelegen om bij meerdere aanbieders een hypotheekaanvraag in te dienen. Door dit niet te doen heeft Consument het risico genomen dat de aanvraag zou kunnen worden afgewezen en de huidige situatie zou ontstaan.

Verweer van de Adviseur

3.4. De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Adviseur heeft zijn zorgplicht niet geschonden. De Adviseur heeft zich tot het uiterste ingespannen om de door Consument gewenste hypothecaire geldlening te verkrijgen bij de Bank. Dit is niet gelukt, maar dit valt de Adviseur niet te verwijten. De Adviseur heeft nimmer de indruk gewekt dat de aanvraag door de Bank zou worden geaccepteerd. De Adviseur heeft juist bij aanvang als gedurende het bemiddeltraject aangegeven dat het goed mogelijk was dat de financiering niet rond zou komen.
- Consument mocht er niet van uitgaan dat hem een hypothecaire geldlening van € 308.000,- zou worden verstrekt. De Adviseur heeft bij het toesturen van de inkomenstoetsing alle mogelijke voorbehouden gemaakt en Consument heeft deze ook begrepen. Voorts is de inkomenstoetsing op de door Consument aangeleverde gegevens gebaseerd. Achteraf bleken deze niet volledig te zijn.
- De Adviseur had niet al bij aanvang moeten bedenken dat Consument op 10 augustus 2027 met pensioen zou gaan en de dienstverlening hierop moeten aanpassen. De pensioenleeftijd van Consument is pas een rol gaan spelen op het moment dat de Bank op 24 augustus 2017 de hypotheekaanvraag afwees. Op dat moment was de tien-jaarstermijn reeds ingegaan. Daarnaast heeft Consument zelf aangegeven dat de hypothecaire geldlening pas op 1 september 2017 diende in te gaan.
- Consument heeft zijn schade niet onderbouwd en hiermee niet aangetoond dat hij deze kosten heeft gemaakt of zal maken. Daarnaast betwist de Adviseur het causaal verband tussen de door Consument opgegeven kosten en de beweerdelijke beroepsfout. Ook de door Consument gevorderde toekomstige schade komt niet voor vergoeding in aanmerking. Consument heeft een schadebeperkingsplicht en het enkele feit dat de Bank de hypotheekaanvraag heeft afgewezen betekent niet dat Consument niet zou kunnen verhuizen. Tot slot treft Consument een belangrijke mate van eigen schuld. Zo is schade vooral het gevolg dat het inkomen van Consument en zijn partner onvoldoende is gebleken. Daarnaast heeft Consument niet gekeken naar een goedkopere woning waarvoor een lagere hypothecaire geldlening nodig zou zijn. Een lagere hypothecaire geldlening zou wel door de Bank zijn verstrekt.

4. Beoordeling

4.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank respectievelijk de Adviseur toerekenbaar jegens Consument is tekortgeschoten in de nakoming van hun bijzondere zorgplicht jegens Consument.

In de klacht tegen de Bank

4.2. Allereerst stelt Consument dat de Bank aansprakelijk kan worden gehouden voor het handelen van de Adviseur. De Commissie volgt Consument hierin niet.

4.3. Consument heeft een overeenkomst van opdracht met de Adviseur gesloten, die deze, zo stelt Consument, niet goed is nagekomen. Dit niet nakomen is de Bank niet toe te rekenen en zij kan derhalve niet aansprakelijk worden gehouden voor het handelen van de Adviseur.

4.4. Consument verwijt de Bank ook dat zij onvoldoende heeft gereageerd op de e-mails van de Adviseur. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet adequaat heeft gereageerd op de e-mail van de Adviseur van 31 juli 2017 en 3 augustus 2018. Dit doet echter niets af aan het feit dat de totale behandeltermijn drie weken heeft geduurd, wat naar het oordeel van de Commissie niet is aan te merken als onacceptabel.

4.5. De klacht jegens de Bank is op grond van het vorengaande ongegrond.

In de klacht tegen de Adviseur

4.6. De klacht dat de Adviseur niet heeft zorggedragen voor een duidelijke en volledige hypotheekaanvraag, is naar het oordeel van de Commissie onvoldoende onderbouwd. Niet is gebleken waar de hypotheekaanvraag onduidelijk of onvolledig geweest zou zijn.

4.7. Verder merkt de Commissie op dat de indicatie van 7 maart 2017 duidelijk vermeldde dat het een sterk vereenvoudigde financiële toets betrof en dat het enkel ging om een indicatie omtrent de maximaal haalbare hypotheek. De stelling van Consument dat hij erop heeft mogen vertrouwen dat de Adviseur een betrouwbare indicatie had afgegeven, volgt de Commissie derhalve niet.

4.8. De Commissie stelt daarnaast vast dat het na 10 augustus 2017 'laten liggen' van de hypotheekaanvraag van de Adviseur niet relevant is. Uit hetgeen de Bank heeft gesteld blijkt namelijk dat de hypotheekaanvraag ook voor 10 augustus 2017 zou zijn afgewezen. Dat Consument stelt dat dit niet aannemelijk is, volgt de Commissie niet. De Bank heeft een grote mate van vrijheid om zelf voorwaarden te stellen waaronder zij bereid is om een hypothecaire geldlening te verstrekken.

De gemotiveerde stelling van de Bank dat zij de hypotheekaanvraag af zou hebben gewezen, omdat zij ook voor 10 augustus 2017 het pensioeninkomen van Consument in de beoordeling zou hebben meegenomen, heeft Consument onvoldoende onderbouwd betwist.

- 4.9. Dit betekent dat ook indien de Adviseur voortvarend gehandeld zou hebben, de hypotheekaanvraag afgewezen zou zijn en Consument in dezelfde situatie zou verkeren als hij nu zit.
- 4.10. Ten aanzien van de aanvraag van de hypothecaire geldlening en de voortgang hiervan is de Commissie van oordeel dat de Adviseur hierin zorgvuldiger en voortvarender had kunnen optreden. Zo heeft de Adviseur tot twee keer toe informatie omtrent de hypotheekaanvraag naar een onjuist e-mailadres van de Bank toegezonden. Dit maakt echter niet dat de vordering van Consument toewijsbaar is. Zoals uit overweging 4.9 blijkt, was, indien de Adviseur voortvarend had gehandeld, de hypotheekaanvraag ook afgewezen.
- 4.11. De conclusie van de Commissie is daarom dat de vordering op grond van het voorgaande ongegrond is.

5. Beslissing

In de klacht tegen de Bank

De Commissie wijst de vordering af.

In de klacht tegen de Adviseur

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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.