

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0156
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 8 juni 2020
Ingediend door : De consument
Tegen : Argenta Spaarbank NV, gevestigd te Breda, verder te noemen geldverstrekker
Datum uitspraak : 17 februari 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante wetsbepalingen

Samenvatting

Hypotheek. Afwijzing financieringsaanvraag vanwege negatieve BKR-notering.

In het adviesrapport was geen rekening gehouden met een in de registers van het BKR ten name van consument vermelde achterstandscade. Consument was daar niet van op de hoogte. Bij het aanvragen van het renteaanbod heeft geldverstrekker de registers van de Stichting BKR geraadpleegd en na vaststelling van de achterstandscade de financieringsaanvraag afgewezen. Het besluit van consument om vóór de ontvangst van het renteaanbod met de voorbereiding van de gewenste verbouwing te starten en daarvoor verplichtingen aan te gaan, kan geldverstrekker derhalve niet worden aangerekend. Dat geldverstrekker besloten heeft om coulance halve geen advieskosten in rekening te brengen, maakt dit niet anders.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van geldverstrekker; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van geldverstrekker en 6) enkele audiofragmenten.
- 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 consument en geldverstrekker 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 Consument heeft in 2016 een hypothecaire financiering bij geldverstrekker afgesloten.

- 2.2 Om een verbouwing te kunnen financieren heeft consument met geldverstrekker (21 januari 2020) een ‘dienstverleningsovereenkomst hypotheekadvies’ afgesloten tegen betaling van € 1.250,-.
- 2.3 In die overeenkomst is voor zover relevant vermeld “(...) **Het belang van de juiste informatie**
Voor een goed advies hebben wij de juiste informatie nodig. Daarom stellen wij u vragen over uw financiële positie, uw doelstellingen en over de risico’s die u wel of niet wilt nemen. (...) Het is belangrijk dat u ons alle relevante en correcte informatie geeft. Ons advies is namelijk op deze informatie gebaseerd. Ontvangen wij niet alle relevante of correcte informatie, dan loopt u het risico dat ons advies niet goed aansluit bij uw daadwerkelijke (financiële) behoefte. Dat is niet in uw eigen belang (...)”
- 2.4 Ter voorbereiding op het inventarisatiegesprek met de adviseur van geldverstrekker is consument op 22 januari 2020 gevraagd documenten aan te leveren zodat daarna een afspraak kan worden ingepland.
- 2.5 Over de aan te leveren documenten is over ‘financiële verplichtingen’ vermeld:
“(...) **Financiële verplichtingen**
- Een overzicht van uw kredietgegevens geregistreerd bij het BKR
 - Bewijsstukken overige lasten en financiële verplichtingen (indien van toepassing). (...)”
- 2.6 Na het insturen van diverse documenten door consument vindt op 26 februari 2020 het inventarisatiegesprek plaats.
- 2.7 Op 23 maart 2020 wordt het adviesrapport consument toegestuurd; consument laat geldverstrekker dezelfde dag weten met de inhoud van het rapport akkoord te gaan waarna consument over het aanvragen van een renteaanbod is geïnformeerd.
- 2.8 Op 30 maart 2020 ontvangt consument per mail een afwijzing van zijn financieringsverzoek met de reden dat bij de beoordeling van de aanvraag in de registers van het BKR een achterstandscodering is aangetroffen. Conform de dienstverleningsovereenkomst zal vanwege de afwijzing niet het volledige bedrag aan advieskosten in rekening worden gebracht.
- 2.9 Consument die van een dergelijke achterstand niet op de hoogte was heeft de achtergrond van de codering onderzocht en bemerkt dat één en ander was terug te voeren op een in 2014 ontstane betalingsachterstand. In dat jaar konden vanwege tijdelijke persoonlijke omstandigheden een aantal vaste lasten waaronder enkele maandtermijnen van het afgesloten consumptieve krediet niet worden voldaan.

Na enige tijd is de betaling van die termijnen weer opgestart. In 2014 is consument ook verhuisd en vergeten de kredietverstrekker van het consumptief krediet een adreswijziging te sturen. Het is hierom dat de door de kredietverstrekker van het consumptief krediet verstuurdde waarschuwingsbrieven ter zake de A-codering bij de Stichting BKR niet door consument zijn gelezen. De achterstandscodering is toen blijven bestaan. Consument heeft na dit ontdekt te hebben per direct de achterstand ingelost waarna de A-code is omgezet naar een H-code.

- 2.10 Consument heeft geldverstrekker van de resultaten van zijn onderzoek naar de registratie-code op de hoogte gebracht en een toelichting van de desbetreffende kredietverstrekker toegestuurd; vervolgens is de financieringsaanvraag intern besproken.
- 2.11 Op 7 april 2020 ontvangt consument het bericht van geldverstrekker de definitieve afwijzing van de aanvraag.
- 2.12 Nadat consument en geldverstrekker op 8 april 2020 over mogelijke alternatieven hebben gesproken, is door consument besloten een andere adviseur te raadplegen. Naar aanleiding hiervan is onder betaling van de door de geldverstrekker over de resterende looptijd van de hypothecaire lening in rekening gebrachte boeterente, de hypothecaire geldlening en de benodigde verhoging elders ondergebracht.
- 2.13 Geldverstrekker heeft na kennisneming van de klacht van consument laten weten uit coulance overwegingen de advieskosten niet in rekening te brengen maar zijn vordering tot betaling van de advieskosten van de opvolgend adviseur en de boeterente af te wijzen.

De klacht en vordering

- 2.14 Consument vordert betaling door geldverstrekker van de door hem betaalde boeterente en de advies- en bemiddelingskosten van de opvolgend adviseur begroot op een totaalbedrag van € 20.000,-.
- 2.15 Consument heeft na enkele contacten met geldverstrekker, na acceptatie van het advies-rapport en na ontvangst van het bericht over het aanvragen van het renteaanbod, de door hem voor de verbouwing reeds benaderde partijen opdracht tot verbouwing gegeven. Geldverstrekker was op de hoogte van de gewenste startdatum (mei 2020) hetgeen geen enkel probleem zou zijn. Dat de aanvraag werd afgewezen kwam als een totale verrassing omdat voor enige ongerustheid daarover geen aanleiding bestond. Consument, die zich van een achterstandscodering niet bewust was, heeft geldverstrekker direct over de achtergrond en de oplossing daarvan geïnformeerd, zie hetgeen daarover onder 2.9 en 2.10 is vermeld.

Gelet daarop en de start van de bouw met de daaruit voortvloeiende financiële verplichtingen hoopte consument dat geldverstrekker op de afwijzing zou terugkomen; dit laatste ook omdat die codering al bleek te bestaan op het moment van de verstrekking in 2016. Geldverstrekker bleek hiertoe echter niet bereid. Consument heeft zich eraan gestoord dat de afwijzingen per mail zijn verstuurd. Consument is voorts van mening dat de wijze waarop geldverstrekker haar financieringsproces heeft ingericht niet deugt; van geldverstrekker mag verwacht worden dat deze tijdig BKR-toetsingen uitvoert. Door dit niet doen heeft geldverstrekker nalatig en onjuist gehandeld en dient zij de daaruit voortvloeiende kosten te vergoeden. Consument heeft zich namelijk genoodzaakt gezien de geldlening met de hulp van een nieuwe adviseur over te sluiten. Dat geldverstrekker haar nalatigheid heeft toegegeven is af te leiden uit het feit dat deze de betaling van de advieskosten heeft kwijtgescholden.

- 2.16 Consument is na de toegestuurde audiofragmenten te hebben beluisterd van mening dat hem in deze kwestie geen verwijt treft.
- 2.17 Consument heeft tot slot nog aangevoerd dat de adviseur van geldverstrekker moeilijk te bereiken was en gewezen op het tijdsverloop tussen het inventarisatiegesprek (26 februari 2020) en het toesturen van het adviesrapport (23 maart 2020). Hiernaast is door geldverstrekker ten tijde van de interne klachtprocedure tegenstrijdige en onjuiste informatie verstrekt en is geen respons op de meer dan eens aangevraagde boeterenteberekening ontvangen.

Het verweer

- 2.18 Geldverstrekker 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 De commissie is van oordeel dat geldverstrekker niet in haar dienstverlening toerekenbaar tekort is geschoten en op grond daarvan niet verplicht is de vordering van consument te betalen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.
- 3.2 Met geldverstrekker is de commissie van oordeel dat geldverstrekker haar verplichting een adviesrapport op te stellen is nagekomen; een rapport dat is gebaseerd op de door consument aangereikte gegevens. In dit verband is relevant dat door geldverstrekker het belang van de juistheid van die gegevens is benadrukt, zie hetgeen hiervoor onder 2.3 en 2.5 is vermeld.

- 3.3 Vaststaat dat geldverstrekker in de adviesfase niet door consument over de achterstandscodering is geïnformeerd hetgeen, zoals geldverstrekker terecht heeft aangevoerd, de gevoerde gesprekken en het gegeven advies heeft beïnvloed. Gelet hierop kan geldverstrekker niet verweten worden geen goed advies te hebben gegeven.
- 3.4 Het feit dat consument niet op de hoogte was van de in 2014 in de registers van de stichting BKR vermelde achterstandscade kan geldverstrekker niet worden aangerekend maar valt binnen de risicosfeer van de consument zelf.
- 3.5 Het besluit van consument om vóór de ontvangst van het renteaanbod met de voorbereiding van de gewenste verbouwing te starten en daarvoor verplichtingen aan te gaan, kan geldverstrekker derhalve niet worden aangerekend. Dat geldverstrekker besloten heeft om coultance halve geen advieskosten in rekening te brengen, maakt dit niet anders.
- 3.6 Anders dan door consument is verondersteld heeft geldverstrekker haar werkproces ter zake het verstrekken van financieringen correct ingericht. Eerst op het moment van het aanbieden van een financiering is de geldverstrekker bevoegd de BKR-toetsingen uit te voeren, zie hiervoor de in de bijlage geciteerde artikelen 4:32 Wft en 114 BGfo.
- 3.7 Voor zover consument heeft willen betogen dat geldverstrekker op ontorechte gronden de aanvraag definitief heeft afgewezen omdat die achterstandscade ook al in 2016 bij het aangaan van de financieringsrelatie bestond, wordt het volgende overwogen. Los van het feit dat consument deze stelling niet heeft onderbouwd heeft te gelden dat geldverstrekker een grote mate van vrijheid toekomt om te bepalen of zij (zoals in dit geval) de contractuele relatie met consument wil uitbreiden. Geldverstrekker heeft haar beleid toegelicht en op grond daarvan is niet vast te stellen dat zij van haar beleidsvrijheid misbruik zou hebben gemaakt. Ook op deze grond is de vordering niet toe te wijzen. Dat consument reden voelde om zijn hypothecaire lening ergens anders onder te brengen is wellicht gelet op de aangegane verplichtingen (ten behoeve van de verbouwing) begrijpelijk maar een eigen keuze van de consument en geldverstrekker niet verwijtbaar.
- 3.8 De commissie stelt vast dat geldverstrekker wat betreft de overige klachtonderdelen zoals de communicatie rond de afwijzingen en de vaststelling van de boeterenteberekening haar excuses heeft aangeboden; tot meer of iets anders is zij niet gehouden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten

Bijlage relevante wetsartikelen

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:32

- 1. Een aanbieder van krediet neemt deel aan een stelsel van kredietregistratie dat aan alle aanbieders van krediet die gevestigd zijn in een lidstaat toegang biedt onder dezelfde voorwaarden.
- 2. Indien een aanbieder van krediet op grond van de raadpleging van een stelsel van kredietregistratie besluit een consument geen krediet te verlenen, stelt hij de consument onverwijld en kosteloos in kennis van het resultaat van deze raadpleging en van de details van het geraadpleegde gegevensbestand.
- 3. Onder bij algemene maatregel van bestuur te stellen regels kan worden afgeweken van het eerste lid.

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft

Artikel 114

Alvorens met een consument een overeenkomst inzake krediet aan te gaan waarvan het totale kredietbedrag meer dan € 250,- bedraagt, raadpleegt een aanbieder van krediet de bij het stelsel van kredietregistratie waaraan hij deelneemt geregistreerde gegevens over reeds aan de consument verleende kredieten.