

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0050
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 november 2021
Ingediend door : mevrouw [naam 1] de heer [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consument
Tegen : de Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS, gevestigd te Utrecht, verder te noemen SNS Bank
Datum uitspraak : 26 januari 2022
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen
Bijlage : Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument stelt dat SNS Bank is tekortgeschoten in haar verplichtingen jegens de consument doordat zij niet tijdig een aangepast hypotheekadvies aan de consument heeft verstrekt. De commissie oordeelt dat van wanprestatie geen sprake is en wijst de vordering af.

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 SNS Bank; 4) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 15 januari 2021 hebben partijen, na het voeren van enkele gesprekken, een overeenkomst gesloten, waarbij SNS Bank aan de consument een persoonlijk hypotheekadvies heeft verstrekt met betrekking tot een door de consument aan te kopen woning. Dit advies is door de consument diezelfde dag ondertekend.
- 2.2 Naar aanleiding van dit advies is op 26 januari 2021 een hypotheekofferte opgesteld. Deze hypotheekofferte is door de consument op 27 januari 2021 ondertekend. De overdracht van de aangekochte woning zou op 29 oktober 2021 plaatsvinden. De huidige woning van de consument was op dat moment nog niet verkocht.

- 2.3 Nadat de huidige woning van de consument is verkocht, heeft zij per e-mail van 21 juli 2021 SNS Bank enkele vragen gesteld over de hypotheekofferte, onder meer omdat de huidige woning van de consument voor een hoger bedrag is verkocht dan verwacht.
- 2.4 SNS Bank heeft getracht per e-mail een nadere uitleg te verschaffen aan de consument, maar heeft uiteindelijk per e-mail van 22 juli 2021 voorgesteld om nogmaals een persoonlijk gesprek in te plannen. SNS Bank heeft daartoe een viertal data in augustus 2021 voorgesteld, maar vanwege de vakantie van de consument en aansluitend de vakantie van de medewerker van SNS Bank, is dit gesprek uiteindelijk op 1 september 2021 ingepland.
- 2.5 Per e-mail van 18 augustus 2021 heeft de consument SNS Bank laten weten dat zij inmiddels een hypotheekadvies heeft ontvangen van een andere adviseur en dat zij geen gebruik meer zal maken van de door SNS Bank aangeboden hypotheek.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument vordert betaling van een bedrag van € 3.040,-, zijnde de kosten die zij heeft moeten maken voor het verkrijgen van een juist hypotheekadvies van een andere adviseur.
- 2.7 Hieraan legt de consument ten grondslag dat SNS Bank ten onrechte de hypotheekofferte niet heeft aangepast naar aanleiding van de hogere verkoopopbrengst van de huidige woning en de veranderingen op de hypotheekmarkt. De consument zag zich daarom genoodzaakt een passend advies aan te vragen bij een andere hypotheekadviseur. Hiervoor heeft zij extra kosten moeten maken. Deze kosten dienen door SNS Bank te worden voldaan.

Het verweer

- 2.8 SNS Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie daarop bij de beoordeling ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Ter beoordeling staat of SNS Bank de door de consument gestelde schade die zij ten gevolge van het aanvragen van een nieuwe advies zou hebben geleden moet voldoen. Naar het oordeel van de commissie slaagt de vordering van de consument niet.
- 3.2 Voor de vraag of SNS Bank schade moet vergoeden, is ten eerste van belang of SNS Bank tekortgekomen is in haar verplichtingen (artikel 6:74 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie de bijlage). Een ander vereiste is echter dat de consument SNS Bank een redelijke termijn moet geven om haar verplichtingen na te komen (artikel 6:74 lid 2 en 6:81 en 6:82 lid 1 BW, zie de bijlage).

SNS Bank stelt dat zij bereid was het hypotheekadvies aan te passen aan de nieuwe situatie, maar dat zij hiervoor de kans niet kreeg omdat de consument al voordat het gesprek op 1 september 2021 kon plaatsvinden een andere hypotheekofferte had aangevraagd. SNS Bank is daarom geen schadevergoeding verschuldigd, aldus SNS Bank.

- 3.3 Dit verweer van SNS Bank slaagt. De consument heeft op 22 juli 2021 ingestemd met een gesprek op 1 september 2021. Vervolgens heeft zij, voordat dit gesprek heeft plaatsgevonden, bij een andere hypotheekadviseur een nieuw hypotheekadvies aangevraagd. Het staat de consument uiteraard vrij om een ander hypotheekadvies aan te vragen en de hypotheek elders af te sluiten, maar de consument kan de extra kosten die zij hiervoor heeft gemaakt niet zonder meer op SNS Bank verhalen. Gesteld noch gebleken is dat de consument op enig moment voorafgaand aan 18 augustus 2021 heeft aangegeven dat zij (en waarom) het gesprek op 1 september 2021 te laat vond en dat zij graag eerder een aangepast hypotheekadvies wilde ontvangen. De consument heeft in haar e-mailberichten van 21 juli 2021 ook niet expliciet gevraagd om een aanpassing van de hypotheek. Uit die e-mails blijkt dat het de consument vooral onduidelijk was hoe de hypotheekofferte was opgebouwd. Hierdoor heeft zij SNS Bank ook niet de mogelijkheid geboden om de hypotheekofferte aan te passen. De consument stelt nu in de klachtprocedure dat 1 september 2021 te laat zou zijn, maar waarom blijkt nergens uit. De overdracht vond pas plaats op 29 oktober 2021, dus op 1 september 2021 was er nog voldoende tijd om de hypotheek eventueel aan te passen.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument SNS Bank dan ook onvoldoende gelegenheid geboden om het hypotheekadvies aan te passen, voor zover SNS Bank hiertoe al verplicht zou zijn. SNS Bank hoeft dan ook geen schadevergoeding aan de consument te betalen. Dit leidt ertoe dat de vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

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 bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:74

1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.
2. Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.

Artikel 6:81

De schuldenaar is in verzuim gedurende de tijd dat de prestatie uitblijft nadat zij opeisbaar is geworden en aan de eisen van de artikelen 82 en 83 is voldaan, behalve voor zover de vertraging hem niet kan worden toegerekend of nakoming reeds blijvend onmogelijk is.

Artikel 6:82

1. Het verzuim treedt in, wanneer de schuldenaar in gebreke wordt gesteld bij een schriftelijke aanmaning waarbij hem een redelijke termijn voor de nakoming wordt gesteld, en nakoming binnen deze termijn uitblijft.
2. Indien de schuldenaar tijdelijk niet kan nakomen of uit zijn houding blijkt dat aanmaning nutteloos zou zijn, kan de ingebrekestelling plaatsvinden door een schriftelijke mededeling waaruit blijkt dat hij voor het uitblijven van de nakoming aansprakelijk wordt gesteld.