

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0228**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	21 maart 2023
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument 2, beiden wonende te [woonplaats], beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	Quion Groep B.V., gevestigd te Capelle aan den IJssel, handelend onder de naam Hypotrust, verder te noemen Hypotrust
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

### **Samenvatting**

Zorgplicht bank. Verhouding aanbieder en adviseur. Gestegen hypotheekrente. Hypotrust heeft de consumenten in 2019 namens Achmea een hypothecaire geldlening verstrekt. In 2022 willen zij hun hypothecaire geldlening verhogen. Na advies en bemiddeling door een adviseur verstrekt Hypotrust de consumenten namens Achmea een renteaanbod. Hypotrust wijst de aanvraag af omdat het taxatierapport niet voldoet aan de acceptatienormen van Achmea. Nadat de adviseur een gewijzigd taxatierapport heeft aangevraagd en verkregen, biedt de adviseur dit aan bij Hypotrust. De geldigheidsduur van het rentaanbod is dan inmiddels verstreken. Hypotrust verstrekt de consumenten een nieuw renteaanbod, maar intussen is de rente gestegen. De consumenten zijn van mening dat Hypotrust haar zorgplicht heeft geschonden en vorderen dat Hypotrust de rente uit het oorspronkelijke renteaanbod hanteert. De commissie is van oordeel dat het aanleveren van een juist taxatierapport de taak is van de adviseur en dat Hypotrust haar zorgplicht niet heeft geschonden. De commissie wijst de vordering af.

### **I. Procedure**

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van Hypotrust; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van Hypotrust.
- I.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.
- I.3 De consumenten en Hypotrust hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

### *Wat er is gebeurd*

- 2.1 Op 15 augustus 2019 hebben de ouders van de consument I hun echtelijke woning en een perceel weiland, bestemd voor de bouw van een aanleunwoning, juridisch geleverd aan de consumenten. Het verkochte bestaat uit twee afzonderlijke kadastrale percelen (hierna: het perceel woning en het perceel weiland). In de notariële akte van levering staat dat de consumenten de ouders van de consument I op het perceel weiland het recht van gebruik en bewoning hebben verleend.
- 2.2 Voor de financiering van de aankoop van de woning heeft Hypotrust de consumenten op 15 augustus 2019 namens Achmea Woninghypotheken III B.V. (hierna: Achmea) een hypothecaire geldlening verstrekt. In de hypotheekakte staat dat de consumenten Achmea het recht van eerste hypotheek hebben verleend op het perceel woning. Het hypotheekrecht is niet gevestigd op het perceel weiland.
- 2.3 Na advies en bemiddeling door een niet aan Hypotrust verbonden adviseur (hierna: de adviseur) heeft Hypotrust de consumenten op 28 februari 2022 namens Achmea een voorbeeldofferte voor de verhoging van hun hypothecaire geldlening met € 121.645,- verstrekt (hierna: renteaanbod I). De rente in renteaanbod I bedraagt 1,94% per jaar en de rentevastperiode loopt tot 1 april 2042 (twintig jaar). De verhoging was bedoeld om de verbouwing van de woning van de consumenten te financieren.
- 2.4 In de begeleidende brief bij renteaanbod I van Hypotrust aan de consumenten staat het volgende:

*“(...) Wij sturen u namens Achmea Woninghypotheken III B.V. een voorbeeldofferte en de garantieverklaring voor de Woon Bewust Hypotheek.*

*Controleer de voorbeeldofferte en de garantieverklaring zorgvuldig. En bespreek beide documenten met uw financieel adviseur. Zo weet u zeker dat deze lening ook echt bij u past.*

### **Wat is een voorbeeldofferte?**

*Op basis van uw gegevens hebben wij een voorbeeldofferte gemaakt. De voorbeeldofferte geeft u inzicht in de kenmerken en voorwaarden van de lening zoals deze nu gelden. Voordat de offerte wordt opgemaakt beoordelen wij definitief of u de lening kan krijgen op basis van de normen en voorwaarden zoals deze gelden op het moment van de definitieve beoordeling. Het kan dus zijn dat de offerte afwijkt van de voorbeeldofferte.*

### **(...) Vragen?**

*Heeft u nog vragen over de voorbeeldofferte of de garantieverklaring? Neem dan contact op met uw financieel adviseur van [naam adviseur]. (...)*

## 2.5 In renteaanbod 1 staat:

*“(...) **Wat verwachten we van u?***

*(...) Wilt u de lening? Onderteken dan de offerte en laat de digitale kopie naar ons opsturen door uw financieel adviseur. Zorg dat wij de digitale kopie uiterlijk 21 maart 2022 van u hebben ontvangen.*

*(...) **Kunt u de offerte verlengen?***

*U heeft een offerte aangevraagd voor de Woon Bewust Hypotheek. U kunt de offerte niet verlengen. De offerte is geldig tot 28 juni 2022. (...)”*

De consumenten hebben renteaanbod 1 niet ondertekend.

2.6 Op 1 mei 2022 zijn partijen voor de bestaande hypothecaire geldlening van de consumenten nieuwe rentetarieven (2,64% voor het annuïtaire leningdeel en 2,94% voor het aflossingsvrije leningdeel) en een nieuwe rentevastperiode van twintig jaar overeengekomen.

2.7 Na advies en bemiddeling door de adviseur heeft Hypotrust de consumenten op 5 mei 2022 namens Achmea een voorbeeldofferte voor de verhoging van hun hypothecaire geldlening met € 199.073,- verstrekt (hierna: renteaanbod 2). De rente in renteaanbod 2 bedraagt ook nu 1,94% per jaar en de rentevastperiode loopt tot 1 juni 2042 (ook twintig jaar). In de begeleidende brief bij renteaanbod 2 van Hypotrust aan de consumenten is dezelfde tekst opgenomen als hiervoor weergegeven onder 2.4.

In renteaanbod 2 staat:

*“(...) **Wat verwachten we van u?***

*(...) Wilt u de lening? Onderteken dan de offerte en laat de digitale kopie naar ons opsturen door uw financieel adviseur. Zorg dat wij de digitale kopie uiterlijk 26 mei 2022 van u hebben ontvangen.*

*(...) **Kunt u de offerte verlengen?***

*U heeft een offerte aangevraagd voor de Woon Bewust Hypotheek. U kunt de offerte niet verlengen. De offerte is geldig tot 28 juni 2022. (...)”*

2.8 In het kader van de hypotheekaanvraag van de consumenten heeft een taxateur (hierna: de taxateur) op 29 mei 2022 een taxatierapport opgemaakt. Op 5 juli 2022 om 6:33 uur heeft Hypotrust de adviseur een e-mail gestuurd over dit taxatierapport. In deze e-mail staat:

*“(...) Het dossier is niet ten onrechte afgekeurd. Beide kadastrale nummers worden in de waardering opgenomen. Op het nummer [perceel weiland] rust recht van gebruik en bewoning. Dit stukje is in 2021 geschikt gemaakt voor dubbele bewoning. Ouders van de klanten wonen hier nu. In de vorige taxatie is dit nummer inderdaad buiten beschouwing gebleven.*

*Tijdens mijn gesprek met [voornaam] heb ik ook aangegeven dat de beste optie is, om te kijken of de waarde zonder het nummer [perceel weiland] voldoende zou zijn voor de lening. Hiervoor moet de taxatie wel aangepast worden. (...)”*

- 2.9 Op 5 juli 2022 om 10:52 uur heeft de adviseur de consumenten een e-mail gestuurd over het contact dat hij met een medewerker van Hypotruster heeft gehad over het taxatierapport. In deze e-mail staat:

*“(...) Vanmorgen heb ik contact gehad met de behandelaar van het dossier.  
De offerte is met 2 weken verlengd.  
Het taxatierapport moet worden aangepast: perceel [perceel weiland] moet worden verwijderd.  
Daarvoor heb ik contact gelegd met [voor- en achternaam taxateur].  
Nog niet zelf gesproken maar dat zal in de loop van de dag wel lukken. (...)”*

- 2.10 Op 5 juli 2022 om 16:21 uur heeft de adviseur de consumenten een e-mail gestuurd over een gewijzigd taxatierapport. In deze e-mail staat:

*“(...) Zojuist is er ene gewijzigd taxatierapport binnengekomen. Zie bijlage.  
De waarde van perceel [perceel weiland] is expliciet genoemd met een waarde van € 40.000. Dus de waarde van [perceel woning] is € 560.000.  
Het rapport is inmiddels beschikbaar gesteld aan de geldverstrekker. (...)”*

- 2.11 Op 7 juli 2022 heeft de adviseur de consumenten een e-mail gestuurd over het gewijzigde taxatierapport. Hierin staat:

*“(...) Vandaag telefonisch contact gehad met geldverstrekker.  
Het (gewijzigd) taxatierapport is door de 1e beoordelaar goedgekeurd.  
Volgens de planning vindt uiterlijk woensdag de 2e beoordeling plaats. (...)”*

- 2.12 Op 11 juli 2022 heeft de taxateur aan de adviseur een e-mail gestuurd over het gewijzigde taxatierapport. In deze e-mail staat:

*“(...) Het taxatierapport [adres en plaats] heb ik 5 juli 2022 voor aanpassing opnieuw laten valideren bij NWWI.*

*Geen eenvoudige opgave daar NWWI het gehele eigendom van de familie [achternaam consument 1] en [achternaam consument 2] als te taxeren object ziet, perceel [perceel woning] en [perceel weiland] staan beide op 1 akte van levering. Na intern overleg bij NWWI was op deze wijze ‘ontkoppelen’ en opnieuw valideren de enige optie. Toe te voegen was bij onderdeel E een bijzonder uitgangspunt ‘marktwaarde met als bijzonder uitgangspunt betreffende perceel [perceel weiland] met opstallen en recht van gebruik en bewoning’ als 2<sup>e</sup> waarde. Deze 2<sup>e</sup> waarde maakt dan deel uit van de marktwaarde bij E zijnde € 600.000,00.*

*NWWI maakt dit de laatste jaren vaker mee, vestiging gebruik en bewoning en verkoop aan kind(eren) en heeft deze oplossing als leidraad gesteld. (...)”*

- 2.13 Op 15 juli 2022 heeft de adviseur de consumenten een e-mail gestuurd over zijn poging om een tweede verlening van de geldigheidsduur van renteaanbod 2 te verkrijgen. In deze e-mail staat:

*“(...) Zojuist contact gehad met organisatie welke 2e beoordeling uitvoert. Hebben verlenging van de offerte aangevraagd omdat zij pas begin volgende week kunnen beoordelen. (...)”*

- 2.14 Renteaanbod 2 is vervallen in verband met het verstrijken van de geldigheidsduur.

- 2.15 Op 26 juli 2022 hebben de consumenten de adviseur een e-mail gestuurd met vragen over de door hen gewenste tweede verlening van de geldigheidsduur van renteaanbod 2 en over het gewijzigde taxatierapport. In deze e-mail staat:

*“(...) - Ons is niet helemaal duidelijk waarom Hypotrust niet akkoord is gegaan met de verlenging. Hebben ze hierop nog een reden gegeven?”*

*reactie [afkorting naam adviseur]: de oorspronkelijke offerte liep op 28-06-2022 af. Deze is verlengd tot 15-07-2022. De 2e beoordeling heeft niet voor die tijd plaatsgevonden. Omdat ze al een keer verlengd hebben zijn zij niet bereid om nog ene keer te verlengen. Kijken dus niet naar de redenen van vertraging. Overigens is verlenging van de offerte (voordat deze is goedgekeurd) niet gebruikelijk. Hoeft in de regel ook niet omdat het altijd wel lukt om voor die tijd de financiering akkoord te krijgen. (...)*

*- Zo ja, wat doen we als het taxatierapport weer wordt afgekeurd? Hoe kunnen we dit voorkomen?*

*reactie [afkorting naam adviseur]: het taxatierapport is goed en er is geen enkele reden om dat af te wijzen. (...)*

- 2.16 Na advies en bemiddeling door de adviseur heeft Hypotrust de consumenten op 3 augustus 2022 namens Achmea een voorbeeldofferte voor de verhoging van hun hypothecaire geldlening met € 198.827,- verstrekt (hierna: renteaanbod 3). De rente in renteaanbod 3 bedraagt 3,70% per jaar en de rentevastperiode loopt tot 1 september 2032 (tien jaar). In de begeleidende brief bij renteaanbod 3 van Hypotrust aan de consumenten is dezelfde tekst opgenomen als hiervoor weergegeven onder 2.4.

In renteaanbod 3 staat:

**“(...) Wat verwachten we van u?**

*(...) Wilt u de lening? Onderteken dan de offerte en laat de digitale kopie naar ons opsturen door uw financieel adviseur. Zorg dat wij de digitale kopie uiterlijk 24 augustus 2022 van u hebben ontvangen.*

**(...) Kunt u de offerte verlengen?**

*U heeft een offerte aangevraagd voor de Woon Bewust Hypotheek. U kunt de offerte niet verlengen. De offerte is geldig tot 3 december 2022. (...)*

- 2.17 Op 3 augustus 2022 hebben de consumenten renteaanbod 3 geaccepteerd. In een bijlage bij renteaanbod 3 hebben zij verklaard dat zij hiermee ‘onder protest’ akkoord gaan en dat zij van mening zijn dat zij recht hebben op een rente van 1,94% per jaar, zoals weergegeven in renteaanbod 2.
- 2.18 Op 10 augustus 2022 heeft Hypotrust de consumenten een brief gestuurd. Hierin staat:
- “(...) Op 26 juli 2022 hebben wij elkaar telefonisch gesproken. U heeft aangegeven dat er elke keer bij de 2<sup>e</sup> fiat een afwijzing komt en dat nu de offerte niet meer geldig is.*
- (...) We hebben uw dossier van begin tot eind doorgelopen en gekeken of de afwijzingen terecht of onnodig waren. De afwijzingen waren in uw geval terecht, we vinden uw klacht dan ook niet terecht. (...)*”
- 2.19 Op 15 augustus 2022 heeft Hypotrust de consumenten namens Achmea een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 198.827,- met een rente van 3,70% per jaar en een rentevastperiode tot 1 september 2032 verstrekt (hierna: de hypotheekofferte). De consumenten hebben de hypotheekofferte geaccepteerd en Achmea heeft hun op 24 augustus 2022 de hypothecaire geldlening verstrekt.
- 2.20 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

#### *De klacht en vordering van de consumenten*

- 2.21 De consumenten vorderen dat Hypotrust (het verhoogde deel van) hun hypothecaire geldlening in die zin aanpast dat zij (de commissie begrijpt met terugwerkende kracht) de rente als weergegeven in renteaanbod 2 (1,94% per jaar) in plaats van een rente van 3,70% per jaar aan Hypotrust verschuldigd zijn en dat Hypotrust de rentevastperiode aanpast naar twintig jaar (in plaats van tien jaar).
- 2.22 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat – verkort weergegeven – Hypotrust ten opzichte van hen toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. Ter onderbouwing daarvan hebben zij het volgende aangevoerd:
- De klacht van de consumenten heeft betrekking op de wijze waarop en de snelheid waarmee hun hypotheekaanvraag door Hypotrust is afgewikkeld. Niet in de aanlevering van stukken is vertraging ontstaan, maar in de behandeling van de hypotheekaanvraag door Hypotrust. Immers, de trage afwikkeling door Hypotrust en niet de steeds adequate en tijdige aanlevering door de consumenten leidde ertoe dat een termijn werd overschreden die Hypotrust nota bene zelf had opgelegd. Het getalm van Hypotrust en mogelijk van Achmea heeft ertoe geleid dat de termijn die de consumenten volgens het oorspronkelijke renteaanbod van 5 mei 2022 hadden om stukken aan te leveren, werd overschreden. Daardoor lijdten de consumenten aanzienlijke financiële schade.

- b. De consumenten vinden het op zijn minst vreemd dat Hypotrust (of wellicht Achmea) een deadline voor goedkeuring stelt, vervolgens over de beoordeling van stukken zelf zo lang doet dat die deadline niet gehaald wordt, en op grond daarvan dan bepaalt dat de termijn verlopen is en vervolgens met een voor de consumenten veel duurder voorstel komt.
- c. Bij een sterk oplopende rente gedurende de offerteperiode hadden Hypotrust en Achmea of ten minste één van de twee belang bij een nieuw renteaanbod met de hogere rente.
- d. Daar waar het de consumenten als leken aan de nodige kennis ontbreekt, zijn Hypotrust en Achmea professionele financiële instellingen die visie hebben op rente en renteontwikkeling. Juist daarom hadden de consumenten alle vertrouwen in het handelen van Hypotrust en Achmea.
- e. Eén van de medewerkers van Hypotrust deelde de consumenten mee dat grote drukte debet was aan de trage afwikkeling. Daarbij gaf Hypotrust voorrang aan nieuwe klanten. De oude klanten (zoals de consumenten, die al een hypothecaire geldlening bij Hypotrust hebben) waren immers toch al gebonden aan Hypotrust.
- f. Hypotrust hanteert (standaard) een eerste en een tweede beoordeling van de hypotheekaanvragen, die qua tijd niet gelijktijdig door twee verschillende beoordelaars kunnen plaatsvinden. Daardoor laat het eindoordeel lang op zich wachten. Op die manier kwam het eindoordeel over de kredietwaardigheid van de consumenten zelfs na verlening van de uiterste aanlevertermijn te laat. Dit leidde ertoe dat Hypotrust haar aanvankelijke renteaanbod introk en op 3 augustus 2022 met een nieuw renteaanbod kwam.
- g. Op basis van het rentaanbod van 5 mei 2022 moeten de consumenten in dertig jaar € 63.673,- rente aan Hypotrust betalen en op basis van het renteaanbod van 3 augustus 2022 € 130.634,20 in dertig jaar. Het verschil in rentevastperioden maakt één en ander niet één-op-één vergelijkbaar. De adviseur heeft echter berekend dat de schade van de consumenten tussen de € 52.000,- en € 54.000,- bedraagt.

#### *Het verweer van Hypotrust*

2.23 Hypotrust heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

*Waar deze zaak over gaat*

- 3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Hypotrust haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden en of Hypotrust daarom verplicht is voor (de verhoging van) de hypothecaire geldlening van de consumenten een rente van 1,94% per jaar (in plaats van 3,70%) en een rentevastperiode van twintig jaar (in plaats van tien) te hanteren. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

*Wat partijen verdeeld houdt*

- 3.2 De consumenten hebben het standpunt ingenomen dat Hypotrust haar zorgplicht heeft geschonden. Zie hetgeen hiervoor onder 2.21 en 2.22 is weergegeven.
- 3.3 Daartegenover heeft Hypotrust zich op het standpunt gesteld dat zij haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten niet heeft geschonden. Zij heeft toegelicht dat Achmea Hypotrust heeft ingeschakeld om haar hypotheekadministratie te verzorgen en dat Achmea zelf niet is betrokken bij het beoordelen van inkomende stukken ten behoeve van hypotheekaanvragen van consumenten. Hypotrust heeft zodoende geen enkel belang bij de hoogte van het tarief dat tot stand komt tussen consumenten en Achmea, aldus Hypotrust. Onder verwijzing naar een overzicht waarin staat op welke datum Hypotrust stukken van de consumenten heeft ontvangen, heeft zij voorts betoogd dat het hypotheekdossier van de consumenten niet eerder compleet was dan op 27 juni 2022, één dag voor de vervaldatum van renteaanbod 2. Volgens Hypotrust heeft zij bovendien op 16 juni 2022 een rappel gestuurd naar de adviseur, omdat de inkomensdocumenten van de consumenten waren verlopen. Die stukken heeft zij op 27 juni 2022 ontvangen. Door deze stukken zo kort voor de vervaldatum bij Hypotrust in te dienen, hebben de consumenten of de adviseur volgens Hypotrust het risico aanvaard dat Hypotrust stukken zou afkeuren en dat een eventueel herstel binnen de geldigheidsduur niet meer haalbaar zou zijn. Met betrekking tot het taxatierapport heeft Hypotrust toegelicht dat na controle van de stukken is gebleken dat het rapport niet correct was, aangezien beide kadastrale nummers hierin waren opgenomen, terwijl het recht van hypotheek slechts was gevestigd op één van de kadastrale nummers en op het andere kadastrale nummer het recht van gebruik en bewoning rust. Volgens haar acceptatienormen accepteert Achmea geen hypotheekrechten op onderpanden waarop dergelijke rechten rusten. Hypotrust is van mening dat deze kennis geacht wordt aanwezig te zijn bij een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur. Zeker gezien het feit dat er een acceptatiegids voor intermediairs beschikbaar is.



### *Hypotruster heeft als bank een bijzondere zorgplicht*

- 3.4 De commissie oordeelt als volgt. Volgens vaste rechtspraak rust op banken tegenover particulieren een bijzondere zorgplicht die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun bij uitstek professionele deskundigheid. Deze bijzondere zorgplicht kan gelden in contractuele en buitencontractuele rechtsverhoudingen. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.<sup>1</sup> Eén van die omstandigheden is of sprake is geweest van advisering.<sup>2</sup>

### *Hypotruster heeft haar zorgplicht niet geschonden*

- 3.5 De commissie constateert dat Hypotruster in de onderhavige zaak uitsluitend heeft opgetreden als *aanbieder* van de (aanvullende) hypothecaire geldlening aan de consumenten en niet als hun adviseur. Dat blijkt uit renteaanbod 1, renteaanbod 2, renteaanbod 3, de hypotheekofferte en uit het *European Standardised Information Sheet*, dat Hypotruster telkens als bijlage bij deze vier documenten heeft gevoegd. De consumenten hebben bovendien met zoveel woorden verklaard dat de adviseur hen heeft bijgestaan als adviseur.
- 3.6 Op grond van artikel 4:24a lid 1 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) moet Hypotruster als financiële dienstverlener op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consumenten in acht nemen. Dit betreft de algemene zorgplicht van financiële dienstverleners. Als *aanbieder* van krediet behoort het daarnaast tot de zorgplicht van Hypotruster om de consumenten voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake hypothecair krediet de informatie te verstrekken voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het krediet.<sup>3</sup> Deze informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.<sup>4</sup> Naast deze informatieverplichtingen kan Hypotruster als aanbieder van krediet te maken krijgen met een weigeringsplicht. Hypotruster mag geen overeenkomst inzake krediet met de consumenten aangaan indien dit, met het oog op overkreditering van de consumenten, onverantwoord is.<sup>5</sup> Het is de commissie niet gebleken dat Hypotruster deze verplichtingen heeft geschonden.

---

<sup>1</sup> Zie Hoge Raad 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536, en Hoge Raad 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 ('SNS-arrest').

<sup>2</sup> Zie Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 1 september 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:6872.

<sup>3</sup> Dat volgt uit artikel 4:20 lid 1 Wft. Ook in artikel 4:33 lid 1 Wft is voor aanbieders van krediet een verplichting opgenomen om de consumenten voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet informatie te verstrekken met het oog op een adequate beoordeling van het krediet. Het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft geeft in hoofdstuk 8 ('Zorgvuldige dienstverlening') nadere regels voor deze en de hierna genoemde wetsartikelen, die zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

<sup>4</sup> Zie artikel 4:19 lid 1 Wft.

<sup>5</sup> Dat volgt uit artikel 4:34 lid 2 Wft. Om te kunnen bepalen of de kredietovereenkomst verantwoord is, moet een aanbieder van krediet op grond van artikel 4:34 lid 1 Wft voor de totstandkoming van de kredietovereenkomst in het belang van de consument informatie inwinnen over diens financiële positie en moet hij beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

In zoverre is niet komen vast te staan dat Hypotrust is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten.

- 3.7 Ook overigens biedt het dossier naar het oordeel van de commissie echter geen aanknopingspunten die tot de conclusie zouden moeten leiden dat Hypotrust haar zorgplicht heeft geschonden. De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de geldigheidsduur van renteaanbod 2 is verstreken door 'het getalm' van Hypotrust. Dit betoog faalt. Overeenkomstig de vaste lijn in haar uitspraken<sup>6</sup> oordeelt de commissie dat het bewaken van de voortgang van het offertetraject, inclusief het bewaken van de tijdlijnen, tot het takenpakket van de adviseur behoort. Voor de commissie is bovendien voldoende komen vast te staan dat de vertraging bij de beoordeling van de hypotheekstukken die de adviseur bij Hypotrust heeft aangeleverd, vooral te maken had met het taxatierapport van 29 mei 2022. Het is de commissie gebleken dat voor de verhoging van de hypothecaire geldlening van de consumenten geen extra recht van hypotheek nodig was, omdat het hypotheekrecht dat zij op 15 augustus 2019 aan Hypotrust hadden verleend, voldoende zekerheid bood. Het was dus de bedoeling dat de hypothecaire geldlening verstrekt zou worden op basis van het reeds gevestigde hypotheekrecht. Dat hypotheekrecht was echter *uitsluitend* gevestigd op het perceel woning en niet op het perceel weiland. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat de marktwaarde (€ 600.000,-) die de taxateur heeft opgenomen in het taxatierapport van 29 mei 2022, was gebaseerd op *beide* percelen. Daarmee 'dekte' de marktwaarde uit dit taxatierapport de lading niet. Omdat daarnaast op het perceel weiland een recht van gebruik en bewoning rust, accepteerde Hypotrust dit taxatierapport niet voor de verhoging van de hypothecaire geldlening, en moest het taxatierapport worden aangepast. De commissie constateert dat die aanpassing op 5 juli 2022 heeft plaatsgevonden en dat de adviseur het aangepaste taxatierapport op 7 juli 2022 bij Hypotrust heeft aangeleverd. Dat was echter nadat de geldigheidsduur van renteaanbod 2 was verstreken (28 juni 2022). De commissie begrijpt dat Hypotrust akkoord is gegaan met een verlenging van de geldigheidsduur van renteaanbod 2 tot 15 juli 2022, maar constateert tegelijkertijd dat Hypotrust de hypotheekaanvraag desondanks niet binnen deze termijn heeft kunnen afronden. Naar het oordeel van de commissie kan deze termijnoverschrijding echter niet aan Hypotrust worden toegerekend. Het was niet aan Hypotrust om het taxatierapport te controleren op juistheid en ervoor te zorgen dat het 'de lading zou dekken'. Dat is naar het oordeel van de commissie bij uitstek de taak van de adviseur. De adviseur heeft kennelijk niet opgemerkt dat de marktwaarde van € 600.000,- betrekking had op beide percelen, terwijl het hypotheekrecht uitsluitend op het perceel woning is gevestigd. Kennelijk is het de adviseur ook ontgaan dat op het perceel weiland een recht van gebruik en bewoning rust. Omdat het taxatierapport om deze redenen niet voldeed aan de acceptatienormen van Achmea, moest het worden aangepast.

---

<sup>6</sup> Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-153, 2020-975, 2022-0278 en 2022-0512.

Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat *dat* de vertraging in de hypotheekaanvraag heeft veroorzaakt. Dat Hypotrust de hypotheekaanvraag niet binnen de (verlengde) termijn heeft afgerond, kan gelet op het voorgaande naar het oordeel van de commissie niet aan Hypotrust worden toegerekend. Daartoe zullen de consumenten – zo nodig – de adviseur moeten aanspreken.

- 3.8 Bij haar oordeel heeft de commissie ook rekening ermee gehouden dat Hypotrust in renteaanbod 2 dezelfde rente heeft gehanteerd als in renteaanbod 1 (1,94%) en dat Hypotrust de geldigheidsduur van renteaanbod 2 met ruim twee weken heeft verlengd tot en met 15 juli 2022. Daarmee is Hypotrust naar het oordeel van de commissie jegens de consumenten behoorlijk coulant geweest. Dat Hypotrust de hypotheekaanvraag van de consumenten na ontvangst van het aangepaste taxatierapport desondanks niet binnen de verlengde termijn (binnen zes werkdagen) heeft kunnen beoordelen, is naar het oordeel van de commissie niet onaanvaardbaar.

*Hypotrust hoeft de overeengekomen rente en rentevastperiode niet aan te passen*

- 3.9 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Hypotrust haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden, hoeft zij de rente en de rentevastperiode die partijen zijn overeengekomen voor de verhoging van de hypothecaire geldlening van de consumenten niet aan te passen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is niet bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen twee weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Wet op het financieel toezicht (Wft)**

#### **Artikel 4:19 Wft**

1. Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.
2. De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.

(...)

#### **Artikel 4:20 Wft**

1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten.
2. Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat een financiële onderneming in daarbij te bepalen gevallen in afwijking van het eerste lid, eerste volzin, de in dat lid bedoelde informatie geheel of gedeeltelijk na het aangaan van de overeenkomst verstrekt.

(...)

#### **Artikel 4:24a Wft**

1. Een financiële dienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.
2. Een financiële dienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.

(...)

**Artikel 4:33 Wft**

1. Voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet verstrekt de aanbieder van krediet, indien van toepassing op basis van de door de consument kenbaar gemaakte voorkeur en verstrekte informatie, aan de consument informatie met het oog op een adequate beoordeling van het krediet.
2. Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat in afwijking van het eerste lid een aanbieder van krediet in daarbij te bepalen gevallen de in het eerste lid bedoelde informatie geheel of gedeeltelijk na het aangaan van de overeenkomst verstrekt.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld omtrent de voorwaarden waaraan de informatie, bedoeld in het eerste lid, voldoet.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen vormen van krediet worden aangewezen waarop het eerste lid niet van toepassing is.

(...)

**Artikel 4:34 Wft**

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.
2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.

(...)