

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0346

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

Datum uitspraak	4 mei 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], beiden wonende te [woonplaats], beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, handelend onder de naam Florius, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht bank. Gestegen hypotheekrente. Verhouding aanbieder en adviseur. Na advies door een adviseur heeft Florius de consumenten een renteaanbod voor de financiering van de aankoop van een bestaande woning verstrekt. Daarna zijn de wensen van de consumenten gewijzigd en willen zij een nieuwbouwwoning kopen. Florius heeft de hypotheekaanvraag afgewezen, omdat de consumenten enkele documenten met betrekking tot de nieuwbouwwoning te laat bij haar hebben ingediend. Het renteaanbod is vervolgens verlopen. Daarna hebben de consumenten een later renteaanbod van Florius geaccepteerd. In dat renteaanbod is de rente hoger. De consumenten zijn van mening dat Florius onzorgvuldig jegens hen heeft gehandeld en vorderen dat Florius alsnog de rente uit het eerste renteaanbod hanteert. Volgens Florius kan het niet aan haar worden toegerekend dat de consumenten de ontbrekende documenten te laat bij haar hebben ingediend, omdat zij aanvankelijk een bestaande woning wilden kopen. Voor de financiering van bestaande woningen heeft Florius andere documenten nodig dan voor nieuwbouwwoningen. Florius is van mening dat de adviseur dat had moeten weten. De commissie is van oordeel dat Florius haar zorgplicht niet heeft geschonden en wijst de vorderingen 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) de aanvullende stukken van de consumenten van 30 november 2022; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Florius.
- I.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. J.D. Poot, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam.
- I.3 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.

- 1.4 De consumenten 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 11 februari 2022 hebben de consumenten zich voor de aanvraag van een hypothecaire geldlening voor de financiering van de aankoop van een bestaande woning gewend tot een niet aan Florius verbonden hypotheekadviseur (hierna: de adviseur).
- 2.2 Op 14 februari 2022 heeft Florius de consumenten een renteaanbod voor een hypothecaire geldlening van € 2.242.135,- verstrekt (hierna: renteaanbod I).

In de begeleidende brief van Florius bij renteaanbod I staat:

*“(...) Het renteaanbod is een mogelijkheid tot het vastzetten van de aangeboden rente. Met dit renteaanbod heeft u nog **geen** zekerheid dat u een offerte ontvangt en de lening kunt krijgen. Pas als u een offerte heeft ontvangen weet u zeker dat wij u de lening willen geven.*

*(...) **Heeft u nog vragen?***

Neem dan contact op met uw adviseur [naam adviseur] te [plaatsnaam] op telefoonnummer [telefoonnummer]. (...)”

In renteaanbod I staat:

*“(...) **1 Het renteaanbod met nummer [nummer renteaanbod]***

*(...) **2 Hoe lang is het renteaanbod geldig?***

Als het door u ondertekende renteaanbod uiterlijk op 28 februari 2022 door ons is ontvangen, dan blijft dit geldig tot en met 17 mei 2022. Daarna vervalt dit aanbod.

*(...) **U ontvangt van ons een offerte***

Als wij de gevraagde documenten uit dit renteaanbod van u hebben ontvangen, beoordelen wij uw aanvraag. Wij ontvangen graag de eventueel benodigde documenten uiterlijk 17 april 2022. Zodra alle informatie positief door ons is beoordeeld, ontvangt u van ons een offerte. Wanneer de door u ondertekende offerte uiterlijk 14 dagen na het uitbrengen van deze offerte door ons is ontvangen, blijft deze geldig tot en met 15 augustus 2022. Na deze datum vervalt de offerte. (...)

*(...) **3 Wat moet u doen als u een offerte wilt ontvangen?***

Stap 1: Stuur het renteaanbod ondertekend terug naar uw adviseur of Florius

Wilt u een offerte ontvangen? Dan moeten alle aanvragers dit renteaanbod ondertekenen. (...)

Stap 2: Stuur de documenten die wij van u nodig hebben

Hieronder staan de documenten die Florius van u nodig heeft om uw aanvraag voor een offerte te kunnen beoordelen. Stuur u deze zo snel mogelijk op, maar uiterlijk voor 17 april 2022. Alleen als u alle documenten aan ons heeft gestuurd, kunnen wij uw aanvraag voor een offerte beoordelen.

(...) Let op:

Het is mogelijk dat wij nog extra aanvullende documenten van u nodig hebben. Ook deze documenten ontvangen wij dan graag. (...)

(...) Let op:

Ook als u dit renteaanbod ondertekent en terugstuurt kan het zijn dat Florius u geen offerte stuurt. Dit kan bijvoorbeeld als blijkt dat de lening die u vraagt niet past bij uw financiële situatie, of als de opgevraagde documenten niet op tijd door ons ontvangen zijn. (...)

De consumenten hebben renteaanbod 1 op 25 februari 2022 ondertekend.

- 2.3 Tijdens de hypotheekaanvraag hebben de consumenten hun wens om een bestaande woning te kopen gewijzigd in een wens om een woning in een nieuwbouwproject te kopen.
- 2.4 Op 15 augustus 2022 heeft Florius de aanvraag van de hypothecaire geldlening schriftelijk afgewezen en de consumenten een nieuw renteaanbod (hierna: renteaanbod 2) verstrekt. De rente in renteaanbod 2 is hoger dan in renteaanbod 1.
- 2.5 Op 17 augustus 2022 hebben de consumenten bij Florius een klacht ingediend over de wijze van handelen door Florius.
- 2.6 Op 23 augustus 2022 heeft Florius de consumenten een brief gestuurd over de klacht die zij bij Florius hebben ingediend. In deze brief staat:

“(...) Wij vroegen u om uiterlijk 17 mei 2022 de gevraagde documenten aan te leveren. Uit coulance verlengden wij ons renteaanbod tot 15 augustus 2022. Wij stuurden op 11 augustus 2022 een rappelbrief omdat wij naast een aantal andere documenten ook nog een koopovereenkomst moesten ontvangen. Wij ontvingen dezelfde dag een getekende aannemingsovereenkomst. Wij beoordeelden uw aanvraag en lieten uw adviseur op 15 augustus 2022 weten dat wij de aanvraag beëindigden. Dit omdat wij de afbouwgarantie niet ontvingen voor 15 augustus 2022.

“(...) Wij ontvingen van uw hypotheekadviseur een hypotheekaanvraag voor een bestaande woning. Dit is niet juist aangezien uw woning nog gebouwd moest worden. Hierdoor vroegen wij niet direct de juiste documenten op. Wij moesten een afbouwgarantie ontvangen voordat wij uw aanvraag definitief konden beoordelen. Ook staat in uw getekende aannemingsovereenkomst dat er geen notariële eigendomsoverdracht kan plaatsvinden zonder in het bezit te zijn van de afbouwgarantie. Wij ontvingen de afbouwgarantie niet binnen de door ons gestelde termijn. Hierdoor verviel de geldigheid van het door ons uitgebrachte renteaanbod. Ik wijs uw verzoek om ons renteaanbod van 14 februari 2022 nogmaals te verlengen af. U kunt een nieuwe aanvraag indienen samen met uw adviseur. Wij bieden u hierin de rentestanden aan van het moment dat uw adviseur de aanvraag indient. (...)”

2.7 Op 31 oktober 2022 heeft Woningborg N.V. (hierna: Woningborg) aan de consumenten een certificaat afgegeven (hierna: het Woningborg-certificaat). In het Woningborg-certificaat staat dat Woningborg erkent dat de geldende bepalingen van de *Woningborg Garantie- en waarborgregeling Nieuwbouw 2020* van toepassing zijn op de nieuwbouwwoning die de consumenten hebben gekocht en dat Woningborg door de afgifte van het Woningborg-certificaat aan de consumenten de daarop betrekking hebbende waarborgen zoals omschreven in de garantie- en waarborgregeling verleent.

2.8 Op 9 november 2022 heeft Florius de consumenten per e-mail een brief gestuurd ter aanvulling op haar brief van 23 augustus 2022. In deze brief staat:

“(...) Op zowel 17 april 2022 als op 17 mei 2022 was uw dossier niet compleet. Pas op 31 mei 2022 ontvingen wij documenten en op 13 juni 2022 was uw dossier voor de eerste keer compleet. Op dat moment was uw renteaanbod al terecht vervallen. Op 8 juli 2022 verlengden wij uw renteaanbod. Wij verlengen daarmee alleen de geldigheid van het renteaanbod. De uiterste passeerdatum verlengden wij niet en was dan ook nog steeds 15 augustus 2022. (...) Op 15 augustus 2022 leverde uw adviseur nogmaals de eerder afgekeurde documenten aan. Wij lieten weten dat wij op basis van deze documenten de aanvraag niet kunnen beoordelen. Ook was passeren op diezelfde dag uiteraard niet meer mogelijk. Het renteaanbod verliep daarmee definitief.

(...) In de aanvraag gaf uw adviseur door dat het om een bestaande bouw ging. In dat geval is een afbouwgarantie niet aan de orde en vragen wij dit ook niet op. Daarnaast blijkt uit de aanneemovereenkomst dat er geen notariële overdracht plaats mag vinden zonder in het bezit te zijn van een Woningborg-Certificaat. Deze eis stellen wij ook wanneer wij in dat geval een offerte opmaken. Wij geven dan ook door aan de notaris dat er niet gepasseerd mag worden zonder dit certificaat. Op 15 augustus 2022 was er nog geen Woningborg Certificaat aanwezig. De uiterste passeerdatum was 15 augustus 2022. Dus zelfs als wij wel een offerte hadden uitgebracht kon u niet passeren op 15 augustus 2022 door het ontbreken van dit certificaat. (...)”

2.9 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

2.10 De consumenten vorderen primair een verklaring voor recht dat Florius in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld en daarmee aansprakelijk is voor de schade die zij stellen te hebben geleden. In dat verband vorderen de consumenten – ook primair – dat Florius hun alsnog een hypothecaire geldlening verstrekt met de rente uit renteaanbod I. Subsidiair vorderen zij van Florius schadevergoeding bestaande uit het verschil tussen de huidige rente en de rente die Florius heeft aangeboden, zulks over het door Florius te financieren bedrag en gedurende de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening. Ten slotte vorderen de consumenten een proceskostenvergoeding van Florius.

- 2.11 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat – verkort weergegeven – Florius ten opzichte van hen toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en heeft gehandeld in strijd met de wet. Ter onderbouwing daarvan hebben zij het volgende aangevoerd:
- a. Op grond van artikel 15 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG) hebben de consumenten recht op inzage in hun persoonsgegevens. Nu Florius weigert inzage te geven in de communicatie waarin hun persoonsgegevens zijn verwerkt, handelt Florius in strijd met de wet en pleegt zij ten opzichte van de consumenten een onrechtmatige daad. Daardoor is het voor hen lastig aan te tonen dat Florius ten onrechte heeft geweigerd hun een hypothecaire financiering te verstrekken.
 - b. Florius handelt onrechtmatig ten opzichte van de consumenten door hun financieringsaanvraag af te wijzen wegens het ontbreken van het Woningborg-certificaat, een document waar Florius niet om heeft gevraagd. Door deze handelwijze heeft Florius gehandeld in strijd met hetgeen in het maatschappelijk verkeer betaamt, zeker gelet op de zorgplicht die zij als bancaire instelling heeft.
 - c. Als Florius de documenten als genoemd in renteaanbod I zou hebben ontvangen en positief zou hebben beoordeeld, zou Florius de consumenten een offerte verstrekken. Als de consumenten deze hypotheekofferte binnen veertien dagen zouden ondertekenen, zou deze nog twaalf weken (tot 15 augustus 2022) geldig blijven.
 - d. Florius heeft betoogd dat de termijn in renteaanbod I is verlengd, maar de termijn van de offerte niet. Dat is echter in strijd met de redelijkheid en billijkheid, en bovendien onlogisch. Op die manier zou de verlenging immers geen effect sorteren. Op 15 augustus 2022 zou Florius dan een offerte moeten toesturen die de consumenten dan dezelfde dag zouden moeten ondertekenen, waarna Florius, eveneens dezelfde dag, de gelden naar de notaris zou moeten overmaken. Logischerwijs zou de termijn van de offerte net zo ver opgeschoven moeten worden als de termijn van renteaanbod I.
 - e. Als Florius de consumenten op 15 augustus 2022 een offerte zou hebben verstrekt met daarin de bepaling dat niet gepasseerd zou kunnen worden zonder het Woningborg-certificaat, hadden de consumenten nog twaalf weken de tijd gehad om het Woningborg-certificaat te regelen. Het Woningborg-certificaat was op 31 oktober 2022 (elf weken na 15 augustus 2022) beschikbaar. In dat geval hadden de consumenten tijdig mét Woningborg-certificaat bij de notaris kunnen passeren, zoals door Florius vereist. In dat stadium zijn de consumenten echter nooit geraakt. Zij hebben geen hypotheekofferte van Florius ontvangen, omdat Florius hun aanvraag heeft afgewezen vanwege het niet beschikbaar zijn van hetzelfde Woningborg-certificaat, dat Florius niet had gevraagd.

Het verweer van Florius

- 2.12 Florius 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 Florius ten opzichte van de consumenten haar zorgplicht heeft geschonden en of Florius de schade die de consumenten stellen te hebben geleden, de proceskosten daaronder begrepen, aan hen moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

- 3.2 De consumenten hebben het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.10 en 2.11.
- 3.3 Daartegenover heeft Florius zich op het standpunt gesteld dat zij de hypotheek-aanvraag van de consumenten terecht heeft beëindigd en dat zij niet gehouden is om met terugwerkende kracht de rente geldend op 14 februari 2022 te hanteren. De commissie begrijpt dat Florius van mening is dat zij haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten niet heeft geschonden.
- 3.4 Florius heeft toegelicht dat in renteaanbod I in duidelijke bewoordingen is opgenomen dat renteaanbod I tot en met 17 mei 2022 geldig zou zijn, *mits* Florius renteaanbod I ondertekend door de consumenten uiterlijk op 28 februari 2022 zou hebben ontvangen én de gevraagde stukken uiterlijk op 17 april 2022. Alleen als aan beide voorwaarden was voldaan, zou renteaanbod I tot en met 17 mei 2022 geldig zijn, aldus Florius. Volgens Florius is in renteaanbod I opgenomen dat *als* Florius de aanvraag positief zou beoordelen, zij een offerte zou uitbrengen. Als de consumenten deze offerte uiterlijk veertien dagen na het verstrekken door Florius zouden ondertekenen, dan zou die offerte tot en met 15 augustus 2022 geldig zijn. Deze datum ziet dus op een eventuele offerte, aldus Florius. Volgens Florius is in renteaanbod I bovendien meermaals opgenomen dat een renteaanbod geen garantie biedt dat een offerte wordt uitgebracht of een lening wordt verstrekt. Voor het uitbrengen van een offerte is immers vereist dat alle benodigde documenten worden ingediend en dat Florius de offerte positief beoordeelt. Florius heeft betoogd dat daar in deze zaak geen sprake van is en benadrukt dat zij geen offerte heeft uitgebracht.
- 3.5 Volgens Florius heeft de adviseur de stukken ver buiten de gestelde termijn van 17 april 2022 bij haar ingediend. Florius heeft toegelicht dat zij pas op 31 mei 2022 de eerste stukken heeft ontvangen en dat dat zelfs buiten de oorspronkelijke geldigheidsduur van renteaanbod I was, die al was komen te vervallen.

Florius heeft aangevoerd dat zij renteaanbod I uit coulance heeft verlengd tot en met 15 augustus 2022. Ook heeft Florius aangevoerd dat zij op 9 augustus 2022 telefonisch en op 11 augustus 2022 schriftelijk een exploitatieoverzicht heeft opgevraagd en dat de adviseur op 15 augustus 2022 een kopie van het eerder door hem opgestelde (en eerder door Florius afgekeurde) exploitatieoverzicht heeft ingediend. Op basis daarvan kon Florius de huurinkomsten niet juist vastleggen. Daar komt volgens Florius bij dat zij op deze datum (15 augustus 2022) de aanvraag diende te beoordelen, goed te keuren en een offerte diende uit te brengen, dat de consumenten de offerte ondertekend dienden te retourneren, een afspraak bij de notaris dienden te maken, en dat de hypotheekakte daadwerkelijk bij de notaris diende te passeren. Florius is van mening dat al die handelingen op één dag niet haalbaar zijn. Volgens Florius is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de consumenten Florius verantwoordelijk houden voor het te laat indienen van stukken door de consumenten of de adviseur.

- 3.6 Verder heeft Florius betoogd dat de adviseur op de hypotheekaanvraag heeft ingevuld dat de consumenten de hypothecaire financiering hadden aangevraagd voor een bestaande woning. Door het indienen van de aanneemovereenkomst op 13 juni 2022 werd Florius ermee bekend dat de consumenten de hypothecaire financiering voor een nieuwbouwwoning hadden aangevraagd, aldus Florius. Volgens Florius gelden voor nieuwbouwwoningen andere kwalificaties dan voor bestaande woningen en was zij genoodzaakt aanvullende documenten op te vragen. Florius heeft toegelicht dat in de aanneemovereenkomst is opgenomen dat de notariële eigendomsoverdracht niet kan plaatsvinden zonder dat de consumenten in het bezit zijn van het Woningborgcertificaat. Florius is van mening dat de adviseur had moeten weten dat het Woningborgcertificaat (afbouwgarantie) voor Florius een harde eis is, te meer nu in de aanneemovereenkomst is opgenomen dat de eigendomsoverdracht niet kan plaatsvinden zonder dat certificaat. Dat Florius niet eerder dan op 13 juni 2022 bekend was met het feit dat het om een nieuwbouwwoning ging, is geen omstandigheid die redelijkerwijs voor rekening en risico van Florius kan komen, aldus nog steeds Florius.
- 3.7 Wat de gestelde schending van de AVG betreft, heeft Florius het standpunt ingenomen dat het haar onduidelijk is op welke documenten de consumenten doelen en op welke wijze zij in hun belangen geschaad zijn. Florius heeft aangevoerd dat zij ervan uitgaat dat de adviseur alle correspondentie tussen hem en Florius aan de consumenten heeft toegestuurd en dat zij via de adviseur inzicht moeten hebben gehad in de gang van zaken met betrekking tot hun hypotheekaanvraag.

Florius heeft als bank een bijzondere zorgplicht

- 3.8 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.¹ Eén van die omstandigheden is of sprake is geweest van advisering.²

Florius heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.9 De commissie constateert dat Florius in de onderhavige zaak uitsluitend heeft opgetreden als *aanbieder* van de hypothecaire geldlening aan de consumenten en niet als hun adviseur. Dat blijkt uit renteaanbod I, hiervoor opgenomen onder 2.2. Partijen verschillen hierover bovendien niet van mening. Op grond van artikel 4:24a lid I Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) moet Florius 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 Florius 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.³ Deze informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.⁴ Naast deze informatieverplichtingen kan Florius als aanbieder van krediet te maken krijgen met een weigeringsplicht. Florius mag geen overeenkomst inzake krediet met de consumenten aangaan indien dit, met het oog op overkreditering van de consumenten, onverantwoord is.⁵
- 3.10 Het is de commissie niet gebleken dat Florius haar hiervoor beschreven verplichtingen heeft geschonden. In zoverre is niet komen vast te staan dat Florius is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten.
- 3.11 Ook overigens biedt het dossier naar het oordeel van de commissie geen aanknopingspunten die tot de conclusie zouden moeten leiden dat Florius haar zorgplicht heeft geschonden.

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

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

³ Dat volgt uit artikel 4:20 lid I Wft. Ook in artikel 4:33 lid I 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.

⁴ Dat staat in artikel 4:19 lid I Wft.

⁵ 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 I Wft voor de totstandkoming van de krediet overeenkomst in het belang van de consument informatie inwinnen over diens financiële positie en moet hij beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld – verkort weergegeven – dat het aan ‘stilzitten’ van Florius is te wijten dat zij de benodigde documenten niet op tijd bij Florius hebben ingediend en Florius hun hypotheekaanvraag heeft afgewezen. Dit betoog faalt. Overeenkomstig de vaste lijn in haar uitspraken⁶ stelt de commissie voorop dat het bewaken van de voortgang van het offertetraject, inclusief het bewaken van de tijdlijnen, tot het takenpakket van de adviseur behoort.

- 3.12 Voor de commissie is bovendien voldoende komen vast te staan dat de afwijzing van de hypotheekaanvraag van de consumenten door Florius (vooral) te maken had met het volgende. De consumenten hebben zich aanvankelijk (op 11 februari 2022) tot de adviseur gewend voor advies en bemiddeling voor een hypothecaire geldlening voor de financiering van een *bestaande* woning. Na 11 februari 2022 is deze wens gewijzigd en wilden de consumenten een nieuwbouwwoning kopen. Florius heeft toegelicht dat voor nieuwbouwwoningen andere kwalificaties gelden dan voor bestaande woningen en dat zij om die reden aanvullende documenten bij de consumenten moest opvragen. De commissie is van oordeel dat de consumenten Florius onder die omstandigheden niet met succes kunnen tegenwerpen dat zij de vereiste documenten niet binnen de termijn bij Florius hebben ingediend. Zij hebben immers zelf voor vertraging gezorgd. Ook de stelling van de consumenten dat Florius bij de opsomming van documenten in renteaanbod I het Woningborg-certificaat niet heeft genoemd, kan gelet op het voorgaande geen stand houden. Renteaanbod I is immers gebaseerd op de aanvankelijke wens van de consumenten om een *bestaande* woning te kopen. Het Woningborg-certificaat was daarvoor niet nodig. Dat Florius het Woningborg-certificaat in renteaanbod I bij de opsomming van de vereiste documenten niet heeft genoemd, is dan niet verwonderlijk, laat staan onzorgvuldig.
- 3.13 Partijen verschillen van mening over het *moment* waarop Florius bekend is geworden met de gewijzigde wensen van de consumenten. De consumenten hebben aanvankelijk (zie brief van mr. Poot van 15 november 2022) het standpunt ingenomen dat hun wens om een bestaande woning te kopen ‘begin juni 2022’ was gewijzigd (ná het verstrijken van de geldigheidsduur van renteaanbod I). Daarna hebben zij hun standpunt gewijzigd en in de repliek de stelling ingenomen dat de adviseur al op 14 april 2022 (vóór het verstrijken van de geldigheidsduur van renteaanbod I) met een medewerker van Florius over hun gewijzigde wensen heeft gesproken. Die laatste stelling passeert de commissie. Florius heeft die stelling betwist en aangevoerd dat zij niet eerder dan op 13 juni 2022 bekend is geworden met de gewijzigde wensen van de consumenten. Volgens Florius was dat op het moment dat zij de koop-/aannemingsovereenkomst van hen ontving. Daar staat tegenover dat de consumenten in dit verband wisselende stellingen hebben ingenomen. Hun latere stelling, namelijk dat Florius op 14 april 2022 al op de hoogte was van hun gewijzigde wensen, hebben zij bovendien niet onderbouwd.

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

Zo ontbreekt – bijvoorbeeld – een overzicht van gevoerde telefoongesprekken van de telecomprovider, maar ook een verklaring van de adviseur of een parafrasering van het telefoongesprek uit zijn administratie. Gelet daarop is voor de commissie niet komen vast te staan dat Florius al eerder dan 13 juni 2022 bekend was met de wens van de consumenten om een nieuwbouwwoning te kopen. Op 13 juni 2022 was de geldigheidsduur van renteaanbod I echter al verstreken.

- 3.14 De omstandigheid dat Florius de geldigheidsduur van renteaanbod I heeft verlengd tot en met 15 augustus 2022, leidt evenmin tot een ander oordeel. Daarbij heeft de commissie in aanmerking genomen dat Florius met het verlengen van de geldigheidsduur van renteaanbod I al behoorlijk coulant is geweest ten opzichte van de consumenten. Bovendien kan het niet tijdig afgeven van het Woningborg-certificaat naar het oordeel van de commissie niet aan Florius worden toegerekend. Niet gesteld of gebleken is dat Florius daar invloed op heeft. Dit valt in de risicosfeer van de consumenten. De commissie kan uit de processtukken niet opmaken of Florius expliciet bij de consumenten of de adviseur om het Woningborg-certificaat heeft gevraagd. Dat kan echter in het midden blijven. Woningborg heeft het Woningborg-certificaat pas op 31 oktober 2022 aan de consumenten afgegeven. Dat was sowieso nadat de geldigheidsduur van de verlengde termijn van renteaanbod I was verstreken.
- 3.15 De commissie is verder van oordeel dat het op de weg van de consumenten of de adviseur had gelegen om over het Woningborg-certificaat vragen te stellen aan Florius. Florius heeft onbetwist gesteld dat in de koop-/aannemingsovereenkomst staat dat geen notariële eigendomsoverdracht zou kunnen plaatsvinden zonder dat de consumenten in het bezit zouden zijn van het Woningborg-certificaat. Naar het oordeel van de commissie had dat vragen moeten oproepen bij de consumenten of de adviseur. Niet gesteld of gebleken is echter dat zij in dit verband vragen hebben gesteld.
- 3.16 Ten slotte is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat op 15 augustus 2022 behalve het Woningborg-certificaat ook nog een exploitatieoverzicht met betrekking tot de verhuur van diverse beleggingspanden van de (ondernemingen van de) consumenten bij de ingediende documenten ontbrak. Ook dat was voor Florius reden om de aanvraag van de consumenten af te wijzen.
- 3.17 Al hetgeen de consumenten in afwijking van het oordeel van de commissie overigens hebben gesteld en aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel. Daarbij heeft een rol gespeeld dat het uiteindelijk aan Florius was om de consumenten al dan niet een hypotheekofferte aan te bieden. Florius was daartoe niet verplicht. Dat staat met zoveel woorden in renteaanbod I. Net zomin als de consumenten verplicht waren het latere aanbod te aanvaarden.

Florius heeft niet gehandeld in strijd met de AVG

- 3.18 De consumenten hebben nog aangevoerd dat Florius weigert inzage te geven in de communicatie waarin hun persoonsgegevens zijn verwerkt, en daarom in strijd met de AVG handelt en ten opzichte van de consumenten een onrechtmatige daad pleegt. In dat verband heeft Florius zich verweerd met de stelling dat zij de informatie die zij beschikbaar heeft, reeds met de consumenten heeft gedeeld. Florius is van mening dat het er de schijn van heeft dat de consumenten een ‘fishing expedition’ voeren, wat volgens Florius niet is toegestaan.
- 3.19 Het betoog van de consumenten mist doel. Naar het oordeel van de commissie is dit klachtonderdeel van de consumenten in te algemene bewoordingen gesteld en onvoldoende gemotiveerd. De consumenten hebben aangevoerd dat zij in hun procesbelangen worden geschaad, maar de commissie is van oordeel dat zij onvoldoende hebben onderbouwd welke belangen dat dan zijn en hoe deze belangen zijn geschonden.

Florius hoeft geen schadevergoeding aan de consumenten te betalen

- 3.20 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Florius haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden, hoeft zij geen schadevergoeding aan de consumenten te betalen.

Conclusie

- 3.21 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Florius haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden. Florius hoeft geen schadevergoeding aan de consumenten te betalen. De commissie zal de vorderingen daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: 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.

(...)