

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0405

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

Datum uitspraak	30 mei 2023
Klacht van	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder samen te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De bank heeft een renteaanbod voor een hypothecaire geldlening aan de consumenten uitgebracht. Omdat het om een bedrijfswoning ging, moest een maatwerktaxatie plaatsvinden. De opdrachtgever van de taxatie was in dit geval de bank. Vanwege vertraging bij het verstrekken van de taxatieopdracht en de duur van het taxatietraject, was de taxatie niet voor het einde van de geldigheidsduur van het renteaanbod gereed en is het renteaanbod komen te vervallen. De bank heeft een nieuwe hypotheekofferte verstrekt aan de consumenten; de daarin geoffreerde rente was echter hoger dan de rente in het renteaanbod. De consumenten stellen dat de vertraging bij de taxatie is veroorzaakt door de bank. Zij vorderen vergoeding van het renteverskil. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van een tekortkoming aan de zijde van de bank en wijst de vordering af.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 24 februari 2023. De consumenten namen in persoon deel aan de hoorzitting. Namens de bank namen deel: mevrouw [naam 3], acceptant intermediairdesk; en de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat kantoorhoudende te Leiden.
- I.3 De consumenten en de bank 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 De consumenten hebben in januari 2022 via een hypotheekadviseur een offerte voor de financiering van een nieuw te bouwen bedrijfswoning aangevraagd bij de bank.
- 2.2 Op 31 januari 2022 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht aan de consument. Hierin is de volgende rente geoffreerd:
- | | | |
|--------------------------|-------------|-------------------------|
| - Overbruggingshypotheek | € 200.000,- | 1,75% voor 1 jaar vast |
| - Annuïteitenhypotheek | € 4.209,- | 2,18% voor 10 jaar vast |
| - Annuïteitenhypotheek | € 289.991,- | 2,55% voor 20 jaar vast |
| - Annuïteitenhypotheek | € 105.800,- | 2,18% voor 10 jaar vast |
- 2.3 In het renteaanbod staat vermeld dat het drie weken geldig is tot en met 21 februari 2022 en dat de consumenten vóór 21 februari 2022 alle documenten dienen aan te leveren voor het beoordelen van de hypotheekaanvraag. Omdat er sprake was van een bedrijfswoning, was een maatwerktaxatie nodig. De opdracht voor een dergelijke taxatie diende door de bank aan een taxateur te worden verstrekt.
- 2.4 Op 10 februari 2022 heeft de bank een offerte van de taxateur ontvangen. Als opdrachtgever staat de bank vermeld. De bank heeft de offerte van de taxateur op 10 februari 2022 per e-mail doorgestuurd naar de hypotheekadviseur van de consumenten.
- 2.5 Op 21 februari 2022 heeft de bank een e-mail aan de hypotheekadviseur van de consumenten met de mededeling dat het renteaanbod die dag verloopt. Ook vraagt de bank wanneer zij de gevraagde documenten kan verwachten. Ook staat in de e-mail vermeld dat bij een compleet dossier het meest recente rentetarief zal worden gehanteerd en dat de datum waarop het dossier compleet is ook de rentevaststel-datum is.
- 2.6 Op 22 februari 2022 hebben de consumenten zelf contact opgenomen met de taxateur. De taxateur heeft aangegeven dat hij nog geen akkoord van de bank had ontvangen op de offerte. Hierop hebben de consumenten per e-mail van 26 februari 2022 de offerte voor de taxatie geaccordeerd en verzocht om binnen twee weken het taxatierapport aan te leveren. Vervolgens heeft de bank van de taxateur bericht ontvangen dat de consumenten akkoord hebben gegeven op de offerte, waarna de bank dat ook heeft gedaan. Per e-mail van 1 maart 2022 heeft de taxateur aan de consumenten laten weten dat de verwerkingstijd voor een dergelijk taxatie circa vier weken bedraagt.

- 2.7 Per e-mail van 4 maart 2022 heeft de hypotheekadviseur van de consumenten aan de bank bericht dat nog enkele openstaande stukken (het taxatierapport, de koop-aanneemovereenkomst, de opgave meerwerk en de bevestiging van het opheffen koopgarant) in behandeling zijn en heeft hij de bank gevraagd om al te starten met de beoordeling van de aanvraag op basis van de aanwezige stukken.
- 2.8 De koop- en aanneemovereenkomst is op 18 maart 2022 door de consumenten ondertekend.
- 2.9 Op 7 april 2022 hebben de consumenten het definitieve taxatierapport ontvangen. Op 8 april 2022 was het dossier compleet. Op 26 april 2022 heeft de bank het hypotheekdossier beoordeeld en heeft de bank nog additionele informatie, waaronder het bewijs van de opheffing van de koopgarantie van 8 april 2022 opgevraagd, welke op 27 april 2022 aan de bank is verstrekt.
- 2.10 Op 2 mei 2022 heeft de bank een hypotheekofferte uitgebracht aan de consumenten. Omdat het renteaanbod toen reeds was vervallen, was de bank genoodzaakte de rente te hanteren van het moment van completering van het dossier. Nadat de consumenten hierover via hun hypotheekadviseur een klacht hadden ingediend, heeft de bank een hypotheekofferte opgesteld met de rente van 30 maart 2022. In de hypotheekofferte staan de volgende rentes vermeld:
- | | | |
|--------------------------|-------------|-------------------------|
| - Overbruggingshypotheek | € 250.000,- | 1,75% voor 1 jaar vast |
| - Annuïteitenhypotheek | € 4.209,- | 3,08% voor 10 jaar vast |
| - Annuïteitenhypotheek | € 289.991,- | 3,35% voor 20 jaar vast |
| - Annuïteitenhypotheek | € 105.800,- | 3,08% voor 10 jaar vast |
- 2.11 Op 15 mei 2022 hebben de consumenten de hypotheekofferte ondertekend. De geldlening is aan de consumenten verstrekt.

De klacht en vordering

- 2.12 De consumenten vorderen vergoeding van € 50.000,-.
- 2.13 Aan de vordering leggen de consumenten ten grondslag dat de bank – kort weergegeven – ten opzichte van hen toerekenbaar is tekortgeschoten en dat de (financiële) gevolgen van de vertraging in de totstandkoming van de taxatie voor rekening van de bank dienen te komen. Ter onderbouwing daarvan hebben zij het volgende aangevoerd:
- De bank heeft verzuimd tijdig de opdracht te verstrekken aan de door haar zelf aangewezen taxateur. De consumenten hebben uiteindelijk zelf contact opgenomen met de taxateur, waarna het taxatietraject pas kon beginnen. Toen was de geldigheidsduur van het renteaanbod echter al verstreken.

- Daarnaast heeft het uitvoeren van de taxatie onnodig lang geduurd. In totaal heeft het taxatierapport, met opdrachtverlening en verwerkingstijd, 9,5 weken geduurd. Na de opdrachtverstrekking heeft het nog 5,5 weken geduurd voordat het taxatierapport gereed was. Daarbij hebben de consumenten er alles aan gedaan om de taxatie zo snel mogelijk laten verlopen; zij hebben direct gereageerd op vragen van de taxateur. Voorts is het onrechtvaardig dat het rentevoorstel is verhoogd omdat door de bank en een derde partij het niet haalbaar was om de gestelde eisen en doorlooptijden te halen.
- De consumenten hebben onterecht een verhoogde rente ontvangen door het wachten op het taxatierapport en zij zijn daardoor financieel benadeeld. De bank heeft gebruik gemaakt van haar macht door nalatig te handelen voor de opdrachtverstrekking en de taxateur ruim te tijd heeft gegeven om het taxatierapport op te stellen, wat voor de bank in het voordeel heeft gewerkt. De bank heeft geen enkele inspanning verricht om dit proces te versnellen. Deze gang van zaken bracht veel onrust en onzekerheid met zich. De consumenten hebben de hypotheekofferte onder protest geaccepteerd omdat de bouw van de bedrijfs-woning moest beginnen. Door de renteverhoging hebben zij gedurende de looptijd van de geldlening hoger hypotheeklasten van circa € 2.100,- bruto per jaar. Dit is gedurende de looptijd van 20 jaar een totaalbedrag van ruim € 50.000,- bruto.
- Het (interne) klachtbehandeling door de bank hebben de consumenten als onprofessioneel en niet klantgericht ervaren.

Het verweer van de bank

2.14 De bank heeft de volgende verweren gevoerd:

- Het rentevoorstel van 31 januari 2022 was geldig tot en met 21 februari 2022. Het was de verantwoordelijkheid van de consumenten en hun hypotheekadviseur om voor de vervaldatum het dossier compleet te maken indien zij gebruik wensten te maken van het renteaanbod. De consumenten hebben niet tijdig voldaan aan de voorwaarden uit het renteaanbod, waardoor het renteaanbod is vervallen.
- De vertraging in het dossier is niet door het taxatierapport ontstaan, maar doordat het dossier pas op 26 april 2022 compleet was. Zo zijn de koop- en aanneemovereenkomst en de bevestiging van het opheffen koopgarantie pas ná 21 februari 2022 aangeleverd. Ook al was het taxatierapport vóór 21 februari 2022 aangeleverd, dan was het renteaanbod dus ook verlopen omdat ook andere documenten niet tijdig waren aangeleverd.
- Wat betreft de vertraging bij het verstrekken van de taxatieopdracht en de duur van het taxatietraject kan de bank geen verwijt worden gemaakt.

De bank heeft in dit kader toegelicht dat zij de offerte van de taxateur van 10 februari 2022 nog dezelfde dag ter goedkeuring aan de hypotheekadviseur van de consumenten heeft gemaïld. De consumenten hebben nagelaten om die offerte tijdig goed te keuren; pas op 22 februari 2022, na direct contact van de consumenten met de taxateur, hebben de consumenten ingestemd de offerte van de taxateur. Daarnaast heeft de bank geen invloed op de doorlooptijd van de taxateur. Daarbij komt dat een bedrijfsmatig taxatierapport meer tijd in beslag neemt dan een 'reguliere' taxatie.

- Bij een compleet dossier (buiten de termijn van het renteaanbod) zal in principe het meeste recente rentetarief worden gehanteerd. Hoewel het dossier pas op 8 april 2022 compleet was, heeft de bank uit coulance 30 maart 2022 als rentevaststeldatum aangehouden.

3. De beoordeling

Vooraf

- 3.1 De commissie realiseert zich heel goed dat de vertraging bij de totstandkoming van de geldlening tot de nodige onrust en onzekerheid aan de zijde van de consumenten heeft geleid. Aan de commissie is echter gevraagd om te beoordelen of de bank is tekortgeschoten jegens de consumenten en of de bank daarom verplicht is de door hen gevorderde schade te vergoeden.
- 3.2 De commissie merkt op dat partijen over en weer uitvoerig argumenten naar voren hebben gebracht en op elkaars standpunten hebben gereageerd. De commissie zal de beoordeling van het geschil echter beperken tot de kern van de klachten van de consumenten. Dit neemt niet weg dat zij kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten die partijen hebben ingebracht.

Is de bank tekortgeschoten?

- 3.3 De commissie stelt voorop dat de bank in de onderhavige zaak uitsluitend heeft opgetreden als aanbieder van krediet en niet als adviseur is opgetreden. De commissie dient te beoordelen of de bank in die hoedanigheid is tekortgeschoten jegens de consumenten.
- 3.4 Vaststaat dat het renteaanbod van de bank geldig was tot en met 21 februari 2022. Verder staat in het renteaanbod vermeld dat de benodigde stukken uiterlijk 21 februari 2022 dienden te zijn aangeleverd bij de bank. Ook heeft de bank de hypotheekadviseur van de consumenten op 21 februari 2022 geattendeerd op het feit dat het dossier nog niet compleet is.

- 3.5 Verder blijkt uit de feiten dat het dossier op 21 februari 2022 niet compleet was. Niet alleen het taxatierapport, maar ook de koop-aanneemovereenkomst en het bewijs het bewijs van de opheffing van de koopgarantie ontbraken op de vervaldatum van het renteaanbod. Dat deze stukken nog in behandeling waren blijkt ook uit de e-mail van de hypotheekadviseur van 4 maart 2022 aan de bank en is ook niet weersproken door de consumenten. Ten overvloede merkt de commissie op dat het bewaken van de voortgang van het offertetraject, inclusief het bewaken van de tijdlijnen, tot het takenpakket van de adviseur behoort.¹ Nu het dossier op 21 februari 2022 vanwege het ontbreken van verschillende stukken niet compleet was, heeft het renteaanbod zijn geldigheid verloren en konden de consumenten geen aanspraak maken op het daarin vermelde rentetarief. De bank kon dan ook niet worden gehouden om in het hypotheekofferte het rentetarief te hanteren zoals opgenomen in het renteaanbod.
- 3.6 Nu op 21 februari 2022 niet alleen het taxatierapport ontbrak, maar ook andere vereiste documenten ontbraken, kan in het midden blijven of de bank tekortgeschoten is bij het verstrekken van de taxatieopdracht en de keuze voor desbetreffende taxateur. Dit betekent dat de klacht ongegrond is.
- 3.7 Verder is het dossier pas op 8 april 2022 als compleet beoordeeld. In beginsel had de bank bij het bepalen van het rentepercentage ook mogen uitgaan van die datum; zoals ook door haar vermeld in haar e-mail van 21 februari 2022 aan de hypotheekadviseur. De commissie is van oordeel dat voor zover er sprake zou zijn van schade en dit de bank kan worden toegerekend, dit is ondervangen door uit te gaan van de rente op 30 maart 2022.

Klachtbehandeling

- 3.8 Tot slot hebben de consumenten de klachtbehandeling door de bank als onprofessioneel en niet klachtgericht ervaren. De commissie heeft begrip voor dit standpunt van de consumenten en verzoekt de bank hier nota van te nemen. Er is echter niet komen vast te staan dat er sprake is van een toerekenbare tekortkoming bij de behandeling van de klacht door de bank. Daarnaast vormt de onvrede over de klachtbehandeling geen aanleiding voor toewijzing van de vordering omdat die daar geen rechtstreeks verband mee houdt.

Conclusie

- 3.9 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de bank is tekortgeschoten ten opzichte van de consumenten, komt de gevorderde schade niet voor vergoeding in aanmerking. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

¹ O.a. Geschillencommissie Kifid nrs. 2017-153, 2020-975, 2022-0278 en 2022-0512.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 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 2 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