

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0864

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	16 november 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen respectievelijk de consument I en de consument II of samen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Termijn van het renteaanbod. Uit het dossier blijkt dat de aanvraag van de consumenten voor een hypothecaire geldlening niet compleet was op de datum genoemd in het renteaanbod. Het niet tijdig (kunnen) aanleveren van de benodigde stukken is niet te wijten aan het handelen van de bank. De bank heeft op basis van de aanwezige stukken op de in het renteaanbod genoemde datum, geen (volledige) beoordeling kunnen maken van de hypotheekaanvraag. Door verloop van het renteaanbod was de bank vervolgens niet meer gehouden om deze rente aan te bieden. De bank is niet aansprakelijk voor het door verloop van de tijd ontstane (gestegen) renteverskil waarmee de consumenten vervolgens zijn geconfronteerd. De vordering wordt afgewezen.

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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- 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 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 mei 2022 een financieel adviseur (hierna: de adviseur) ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een (extra) hypothecaire geldlening bedoeld voor een verbouwing van hun woning.
- 2.2 De adviseur heeft, namens de consumenten, op 30 mei 2022 een hypotheekaanvraag bij de bank gedaan. De bank heeft vervolgens een online hypotheekdossier geopend waarin de adviseur op 1 en 2 juni 2022 diverse documenten heeft aangeleverd.
- 2.3 Per e-mail van 1 juni 2022 heeft de adviseur, na ontvangst van verschillende documenten, aan de consumenten het volgende bericht:
- “Hier kunnen we verder mee. Voor mij voldoende om een goede inschatting te maken, maar Rabo vraagt extra stukken (naast taxatie)*
- Jban jaarcijfers 2019*
 - IB aangifte 2020 en 2019*
 - Jouw salarisstrook december 21, 20 en 19*
- Let op – kan zijn dat Rabo vraagt om een consolidatiesheet van de groep over de jaren 21, 20 en 19)”*
- 2.4 De bank heeft op 8 juni 2022 een renteaanbod gedaan. In de begeleidende brief gericht aan de adviseur was het volgende opgenomen:
- * ons renteaanbod geldig is tot en met 20-6-2022. Dit renteaanbod is geen bindende offerte. Het is ook geen toezegging voor het uitbrengen van een offerte. U vindt het renteaanbod in de bijlage.
 - * wij van het renteaanbod mogen afwijken als de aanvraag van uw klant wijzigt, de situatie van uw klant wijzigt, er geen gebruik wordt gemaakt van de Betaalpakketkorting of als we de benodigde documenten na de bovengenoemde geldigheidstermijn ontvangen.
 - * wij meer gegevens van uw klant(en) nodig hebben om de hypotheekaanvraag te beoordelen. U vindt een overzicht van de benodigde documenten in het digitale dossier op www.rabobankintermediairdesk.nl. Alleen als wij de opgevraagde documenten hebben ontvangen, kunnen wij beoordelen of wij uw klant een hypotheek kunnen geven. Bij akkoord volgt een definitieve offerte.
 - * wij van u horen of wij rekening moeten houden met bepaalde tijdslijnen. Bijvoorbeeld het financieringsvoorbehoud in de koopakte of een passeerdatum bij de notaris.
 - * het renteaanbod niet ondertekend hoeft te worden om een offerte uit te brengen.
- (...)
- 2.5 De bijlage bij het bericht van 8 juni 2023 betref een brief gericht aan de consumenten met daarin het renteaanbod.

Daarin stond onder andere het volgende:

U heeft via uw tussenpersoon een aanvraag voor een hypotheek van de Rabobank gedaan. Op basis van deze aanvraag doen wij u het volgende renteaanbod:

Uw renteaanbod

Lening : € 300.000,00
* Productvorm : Annuïteitenhypotheek
* Rentetarief : 3,13% voor 10 jaar vast
* Rabobank : Plusvoorwaarden zonder NHG

Lening : € 305.250,00
* Productvorm : Aflossingsvrije Hypotheek
* Rentetarief : 3,15% voor 10 jaar vast
* Rabobank : Plusvoorwaarden zonder NHG

Dit renteaanbod geldt tot en met 20-6-2022. Dit is geen bindende offerte. Het is ook geen toezegging dat wij een offerte gaan uitbrengen. Wijzig uw aanvraag, uw situatie of ontvangen wij de benodigde documenten na de bovengenoemde geldigheidstermijn, dan kan gevolgen hebben voor het renteaanbod. Is dit niet het geval? Dan geldt het bovenstaande renteaanbod voor de offerte.

(...)

Wat vragen wij u

Wij ontvangen graag via uw tussenpersoon vóór 20-6-2022 alle documenten die wij nodig hebben om de hypotheekaanvraag te kunnen beoordelen. Uw tussenpersoon is geïnformeerd over welke documenten dit zijn. Het kan zijn dat wij nog extra gegevens van u nodig hebben. Of dat er een aanpassing in de aanvraag nodig is. Dit geven wij aan bij uw tussenpersoon. Kunnen wij een offerte voor u uitbrengen? Dan sturen wij deze naar uw tussenpersoon.

De bijlage – Factsheet – bij deze brief betref een overzichtslijst van de voor de hypotheekaanvraag benodigde documenten. De adviseur heeft op 8 juni 2022 het bovenstaande renteaanbod van de bank aan de consumenten doorgestuurd.

- 2.6 Op 10 juni en 16 juni 2022 heeft de bank de door haar ontvangen stukken beoordeeld en daarbij geconstateerd dat enkele stukken niet voldeden en dat verschillende stukken ontbraken (jaarcijfers en geconsolideerde jaarcijfers van de deelnemingen). De bank heeft de adviseur daarover geïnformeerd via het hypotheekdossier op haar portal.
- 2.7 De adviseur heeft bij e-mail van 24 juni 2022 de bank gevraagd naar de stand van zaken. De bank heeft op 24 juni 2022 in reactie daarop de adviseur verwezen naar de portal voor de nog benodigde documenten, waarop de adviseur diezelfde dag als volgt heeft gereageerd:
“Dank voor je bericht. Ik blijf het toch vreemd vinden dat er dan niet even een rappel per email uitgaat dat er wat stukken zijn afgekeurd. Nu kom ik er enkel achter als ik er zelf achteraan ga. Dat lijkt met toch niet helemaal de bedoeling. (...)”
- 2.8 Bij e-mail van 1 juli 2022 heeft de bank de adviseur bericht dat de jaarcijfers over de jaren 2019, 2020, en 2021 van twee ondernemingen van de consumenten nog aangeleverd dienen te worden.

- 2.9 De adviseur heeft bij e-mail van 5 juli 2022 aan de consumenten aangegeven dat de bank vasthoudt aan de consolidatiestaat 2019 van de twee ondernemingen van de consument I en deze bij hem opgevraagd. De consument I heeft de consolidatiestaat vervolgens op 15 juli 2022 aangeleverd.
- 2.10 Op 5 augustus 2022 heeft de adviseur de consumenten bericht dat de bank de inkomensverklaring heeft afgerond en verder is gegaan met de behandeling van de aanvraag. Daarbij zijn nog een aantal stukken opgevraagd. De consument I heeft op 8 en 19 augustus 2022 de verschillende documenten aangeleverd.
- 2.11 Op 1 september 2022 heeft de adviseur de offerte van 31 augustus 2022 van de bank aan de consumenten per e-mail doorgestuurd en daarbij het volgende geschreven:
“Let op : de rente in deze offerte is de rente van vandaag en niet van moment van aanvragen. Behandelaar stelt zich op punt dat er te veel tijd heeft gezeten tussen aanvraag en afgeven van offerte waardoor rente van moment van aanvraag niet meer geldig is. Ik vind dat de Rabobank hier met name in verzaakt heeft (doorlooptijd inkomensvaststelling en gebrekkige communicatie van bank) en dat ons dat niet verweten kan worden. Onder andere hierover heb ik as dinsdag een gesprek met mijn accountmanager bij de Rabobank. Ik heb goede hoop dat daarna de rente wordt aangepast naar het niveau van moment van aanvraag. (...)”
- 2.12 De consumenten hebben de offerte van 31 augustus 2022 van de bank geaccepteerd en de (verhoging van de) hypothecaire geldlening is tot stand gekomen.
- 2.13 De consumenten hebben bij de bank geklaagd over het feit dat de rente in de offerte hoger was dan in het eerdere gedane renteaanbod. De bank heeft de klacht afgewezen. De consumenten hebben vervolgens hun klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.14 De consumenten verwijten de bank de lange doorlooptijd van hun aanvraag waardoor het (eerste) renteaanbod is verlopen en zij een hogere hypotheekrente hebben moeten accepteren. Er zat ruim een week tussen de aanvraag en het renteaanbod. Tussen het versturen van het renteaanbod en het verstrijken van de termijn van het renteaanbod zat slechts 8 werkdagen, terwijl de doorlooptijd voor een inkomensverklaring (IKV) op dat moment 14 dagen was. Toen de IKV eenmaal was afgegeven heeft het nog 3 weken geduurd voordat het dossier weer compleet was. Als de bank tijdig had gerappelleerd en duidelijk was geweest over de benodigde stukken, hadden de consumenten eerder kunnen reageren. Volgens de consumenten heeft de bank niet consistent gehandeld bij de hypotheekaanvraag, onder andere door (aanvullende) stukken op te vragen die niet eerder vermeld waren. Zij houden de bank aansprakelijk voor hun schade die zij hebben begroot op € 44.347,-, gebaseerd op het renteverskil gedurende een (rentevaste) periode van 10 jaar.

Het verweer

- 2.15 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank, bij het aanvraagtraject van de hypothecaire geldlening van de consumenten, onrechtmatig of onzorgvuldig heeft gehandeld door niet de rente uit het renteaanbod van 8 juni 2022 te hanteren. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.
- 3.2 De consumenten zijn, al dan niet via de adviseur, erover geïnformeerd dat het renteaanbod geldig was tot 20 juni 2022 en dat alle voor de beoordeling door de bank benodigde documenten voor die datum dienden te zijn ingeleverd (zie 2.4 en 2.5).
- 3.3 De bank heeft aangevoerd dat op het moment dat een dossier niet compleet is op de uiterste datum die in het renteaanbod wordt benoemd het renteaanbod komt te vervallen. Naar het oordeel van de commissie volgt dat voldoende duidelijk uit het renteaanbod en de daarbij begeleidende brieven van de bank. Daarin staat dat het gevolgen kan hebben voor het renteaanbod als de bank de documenten die nodig zijn voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag na de genoemde geldigheidstermijn ontvangt en dat alleen in geval de bank op basis van de (voor 20 juni 2022) ingediende stukken heeft kunnen beoordelen of zij de hypothecaire geldlening kan verstrekken er een definitieve offerte volgt (op basis van de rente uit het renteaanbod). De aanspraak op de rente uit het renteaanbod was dus afhankelijk van het tijdig indien van alle benodigde documenten. Het is aan de consumenten, dan wel aan de adviseur namens hen, om deze stukken tijdig aan te leveren.
- 3.4 De consumenten hebben gesteld dat zij de benodigde informatie tijdig hebben aangeleverd en dat de bank op 9 juni 2022 heeft bevestigd dat zij alle documenten had ontvangen. De bank heeft daarna verzocht om aanvullende stukken, maar volgens de consumenten was dat onterecht en niet nodig. Het verzoek van de bank om (ook) een geconsolideerde jaarrekening over het jaar 2019 aan te leveren was volgens de consumenten onredelijk en disproportioneel omdat de beoordeling of ondernemingen aan hun verplichtingen op korte en lange termijn kunnen voldoen niet uit een consolidatiestaat blijkt maar uit de jaarcijfers. De consumenten hebben gesteld dat zij tijdig (voor 20 juni 2022) alle jaarcijfers van hun verschillende BV's hebben ingediend. De bank heeft dit echter gemotiveerd bestreden. Uit de toelichting van de bank en de schermafdrucken van de portal van de bank (waar de adviseur namens de consumenten de stukken moest uploaden) blijkt dat meerdere stukken met betrekking tot de verschillende BV's ná 20 juni 2022 zijn ingediend.

De bank heeft voorts aannemelijk gemaakt dat de adviseur op de hoogte was van de stukken die de bank nodig had voor de hypotheekaanvraag. Zo was vooraf bekend bij de adviseur of had bij hem bekend moeten zijn, dat van alle entiteiten de geconsolideerde jaarcijfers of de jaarcijfers en een consolidatiestaat (opgesteld door een externe deskundige) benodigd waren. Dit blijkt uit de samenwerkings-overeenkomst tussen de bank en de adviseur waar de bank naar heeft verwezen. Voor zover de adviseur daarvoor, dan wel voor het verlopen van de door de bank gestelde termijnen, geen oog heeft gehad, kan dit de bank niet worden verweten. Het handelen van de adviseur komt voor rekening en risico van de consumenten die hem hebben ingeschakeld.

- 3.5 Bij e-mail van 1 juli 2022 is de adviseur door de bank nog gewezen op het ontbreken van meerdere (geconsolideerde) jaarcijfers van de deelnemingen (zie 2.8). Op dat moment miste dus niet alleen een consolidatiestaat, maar een groot deel van de jaarcijfers. Deze stukken zijn pas op 24 en 25 juli 2022 door de bank ontvangen, ruim een maand na het verlopen na het renteaanbod en bijna twee maanden na de aanvraag. Dat de bank deze stukken niet nodig zou hebben voor een (juiste) beoordeling van het inkomen van de consumenten is onvoldoende onderbouwd of aangetoond. De bank heeft bovendien op basis van haar beleids- en contractsvrijheid een bepaalde ruimte om zelf te bepalen onder welke voorwaarden zij een hypothecaire geldlening wenst te verstrekken en welke stukken zij voor haar beoordeling daarbij noodzakelijk acht. Voor zover meerdere (financiële) stukken niet tijdig konden worden aangeleverd, vanwege bijvoorbeeld de afwezigheid van de accountant of door de zomervakantie, kan dat de bank niet worden toegerekend. Daaruit blijkt overigens ook dat niet alle benodigde documenten voor de geldigheidsdatum van het renteaanbod beschikbaar waren. De commissie stelt in ieder geval vast dat de aanvraag niet compleet was op de datum genoemd in het renteaanbod en dat het niet tijdig (kunnen) aanleveren van de benodigde stukken niet te wijten is aan het handelen van de bank.
- 3.6 Tot slot merkt de commissie op dat de bank, zoals zij heeft toegelicht, gedurende de beoordeling van de aanvraag (na verloop van het renteaanbod) nog heeft geconstateerd dat het vastgestelde inkomen niet klopte met het inkomen waarmee was gerekend in de aanvraag en dat de verbouwingskosten niet overeenkwamen met de financieringsopzet. De adviseur heeft naar aanleiding daarvan een nieuwe (gewijzigde) aanvraag ingediend, welke uiteindelijk tot de offerte heeft geleid die de consumenten hebben geaccepteerd. Uit het renteaanbod van 8 juni 2022 volgt dat ook bij een gewijzigde aanvraag de (aangeboden) rente komt te vervallen. De bank is voorts niet gehouden om bij het opvragen van ontbrekende informatie de geldigheidstermijn van haar renteaanbod te verlengen.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat door of namens de consumenten niet tijdig alle benodigde documenten zijn aangeleverd om gebruik te kunnen maken van de hypotheekrente uit het renteaanbod van 8 juni 2022. De bank heeft op basis van de op 20 juni 2022 aanwezige stukken geen (volledige) beoordeling kunnen maken van de hypotheekaanvraag. Door verloop van het renteaanbod was de bank niet meer gehouden om deze rente aan te bieden voor de door de consumenten aangevraagde (verhoging of extra) hypothecaire geldlening. Omdat de bank geen verwijt valt te maken, is zij niet aansprakelijk voor het door verloop van de tijd ontstane (gestegen) renteverskil waarmee de consumenten zijn geconfronteerd. De vordering van de consumenten moet daarom worden afgewezen.

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