

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0029

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.E. van Wechem, A.E. Tevel, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

| | |
|-----------------|--|
| Datum uitspraak | 11 januari 2024 |
| Klacht van | de heer [naam 1] (hierna: consument 1) en mevrouw [naam 2] (hierna: consument 2) verder gezamenlijk te noemen de consumenten |
| Tegen | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten stellen zich op het standpunt dat de adviseur van de bank tekort is geschoten in haar dienstverlening door hen geen plusvoorwaarden te adviseren. Daarnaast stellen zij zich op het standpunt dat de bank reeds in februari 2022 een offerte had moeten uitbrengen voor de financiering van de verbouwing van hun woning. De commissie oordeelt dat er geen sprake is van een tekortkoming door de adviseur, nu het advies van de adviseur om de lening onder basisvoorwaarden af te sluiten geen verschil zou hebben gemaakt ten opzichte van de plusvoorwaarden. Ook was de bank in februari 2022 niet gehouden om een offerte uit te brengen voor de financiering van de verbouwing nu de daarvoor vereiste documentatie ontbrak. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

- 1.1 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; 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 september 2023. Op de hoorzitting waren consument 1 en zijn vader, [naam 3] aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: [naam 4], Teamlead Financieel Adviseur Wonen Virtueel, [naam 5], Teamlead Financieel Advies Wonen, [naam 6], Financieel Adviseur en mr. D.S. Volleberg, advocaat.
- 1.3 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 een adviseur van de bank (hierna: de adviseur) ingeschakeld voor advies over en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) voor de aankoop van een perceel grond en de daarop gelegen woning (hierna: de woning).

2.2 Op 11 december 2021 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de adviseur. Van dit gesprek heeft de adviseur een gespreksverslag gemaakt. Voor zover relevant staat daarin het volgende:

“Conclusie & Klantafspraken (...)

Financiering zal in gang gezet worden. Er is nog onduidelijkheid over 1 financiering (als geheel) of een financiering in delen, omdat ze een rigoureuze verbouwing gaan doen aan de huidige woning. Er zijn bezwaren in de buurt, dus dit laat nog enige tijd op zich wachten. Omdat [naam de consumenten] wel de huidige woning zo snel mogelijk in het bezit willen krijgen, zou financieren in twee delen voor de hand liggen. (...)

Overige relevante zaken en klantoverwegingen

[De woning] zal gekocht worden, waarbij met een glazen 'slurf-verbinding een nieuwe woning zal worden verbonden aan [de woning]. Ik vind het passend om hiervoor een omgevingsvergunning op te vragen bij de klanten, gezien de grootte van de verbouwing. De klanten geven aan dat er bezwaren zijn en dat een omgevingsvergunning nog even op zich kan laten wachten. Hiermee rekening houden bij de financierings-aanvraag.”

2.3 Voor deze verbouwing was op een later moment een aanvullende financiering nodig. Diezelfde dag heeft de adviseur bij de consumenten via e-mail de documenten opgevraagd die nodig zijn voor de beoordeling van de financieringsaanvraag. Het gaat onder andere (maar niet uitsluitend) om salarisstroken, werkgeversverklaringen, een NWWI taxatierapport waaruit blijkt wat de waarde voor de verbouwing is, een NWWI taxatierapport waaruit de waarde na de verbouwing blijkt, een bouwvergunning en een ingevulde en ondertekende verbouwingsspecificatie.

2.4 De consumenten hebben ervoor gekozen om de financieringsaanvraag in twee delen te splitsen. De eerste aanvraag heeft betrekking op de aankoop van het perceel en de bestaande woning (fase 1) en de tweede aanvraag zal zien op het financieren van de verbouwing/aanbouw van de woning (fase 2). Ten tijde van het adviestraject was het de bedoeling dat er een volledig nieuwe woning zou worden gebouwd die met een 'slurf' zou worden verbonden aan de bestaande woning (plan 1).

2.5 Op 1 februari 2022 heeft een adviesgesprek tussen partijen plaatsgevonden. Het advies is vastgelegd in een adviesrapport (hierna: het adviesrapport). Op 2 februari 2022 heeft de adviseur de consumenten per e-mail het adviesrapport toegezonden. De lening kon worden afgesloten onder basisvoorwaarden of plusvoorwaarden. In het adviesrapport zijn de verschillen tussen deze sets voorwaarden uitgelegd. Het verschil is onder meer gelegen in het feit dat je bij de plusvoorwaarden een langere tijd hebt om *de lening op te nemen*.

Ten tijde van het advies en de verstrekking van de lening was de opnametermijn bij de basisvoorwaarden zes maanden en bij de plusvoorwaarden 12 maanden. Uit het adviesrapport volgt dat de adviseur basisvoorwaarden heeft geadviseerd omdat de prijs hiervan lager is en niet wordt verwacht dat er gebruik zal worden gemaakt van de uitgebreidere mogelijkheden die horen bij de plusvoorwaarden.

- 2.6 Naar aanleiding van het adviesrapport heeft consument 1 de adviseur om 11:29 uur het volgende gemaild:

"Ik zie in het adviesrapport staan dat de Basisvoorwaarden worden geadviseerd. Terwijl we vanmorgen besproken hadden dat toch de Plusvoorwaarden gehanteerd werden.

Zou je hier nog even naar willen kijken? Niet dat we problemen krijgen bij de volgende lening. Zoals jij vanmorgen aangaf was de rente ook reeds gebaseerd op de Plusvoorwaarden."

De adviseur heeft hier om 11:46 uur als volgt op geantwoord:

"Vanochtend heb ik inderdaad een onjuiste vermelding gedaan. Uiteindelijk kunnen jullie straks (omdat het geen nieuwbouw is, maar verbouwing van de huidige woning) onder de Basisvoorwaarden financieren. In de berekeningen, die ik heb gemaakt, staat ook aangegeven dat dat om basisvoorwaarden met de daarbij behorende rente. Mijn opmerkingen van vanochtend was dus niet correct. Mijn excuses voor het ongemak."

- 2.7 Op 17 februari 2022 heeft de bank de consumenten een hypothecaire geldlening verstrekt voor de aankoop van de grond en de woning en is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd. Fase 1 van het aanvraagtraject is hiermee afgerond.
- 2.8 Op 19 juli 2022 hebben de consumenten een gesprek gehad met omwonenden van hun perceel grond en de gemeente van hun woonplaats. Tijdens dat gesprek werd duidelijk dat de consumenten een omgevingsvergunning zouden krijgen voor plan 1. Omwonenden hebben echter kenbaar gemaakt dat plan 1 niet hun voorkeur heeft maar dat zij bij voorkeur zouden zien dat de consumenten een volledig nieuwe vrijstaande woning zouden bouwen (plan 2). Hiervoor diende het bestemmingsplan van de gemeente te worden aangepast. Na intern overleg heeft de gemeente besloten het bestemmingsplan te wijzigen.
- 2.9 Op 26 juli 2022 hebben de adviseur en consument 1 een telefoongesprek gevoerd. Naar aanleiding van dat gesprek heeft de adviseur consument 1 een mail gezonden met als onderwerp 'aan te leveren documenten'. In de mail schrijft de adviseur: *'Hierbij de documenten, zoals zojuist besproken. Succes met alle voorbereidingen.'*
- 2.10 Op 24 augustus 2022 heeft een videogesprek plaatsgevonden tussen partijen. Dit gesprek had betrekking op de aanvraag voor de tweede financiering (voor de verbouwing). Tijdens dit gesprek is gesproken over de gewijzigde situatie met betrekking tot de bouwplannen. Ook is er gesproken over de omstandigheid dat de gemeente de vergunning hiervoor waarschijnlijk zal verstrekken.
- 2.11 Op 8 september 2023 heeft de gemeente de consumenten een omgevingsvergunning verleend voor plan 2, namelijk de bouw van de vrijstaande woning.

2.12 Bij mail van 8 september 2022 hebben de consumenten de adviseur het volgende geschreven:

Wij zijn nu op vakantie en willen na de vakantie graag de hypotheek verder oppakken. Voor onze vakantie heb ik je nog geprobeerd te bellen, maar kreeg je niet te pakken. Tot op heden ook geen respons gehad van jou. Ik neem aan dat jij de rente al hebt vastgezet na aanleiding van ons laatste gesprek? We hebben uit het nieuws vernomen dat de rente nu namelijk verder stijgt. Graag ontvangen wij een bevestiging hiervan per mail.

2.13 Op 9 september 2022 heeft de adviseur de consumenten als volgt geantwoord:

"Ik heb helaas geen oproep van je gezien. Heb je dit via Teams gedaan of via de mobiel? Mijn excuus, maar dan had ik je niet terug kunnen bellen.... 😞. Ik heb nog geen documenten van jullie ontvangen en kan daardoor de rente nog niet vastzetten. Wanneer zijn jullie terug? Dan moeten we daarna gas geven, om toch nog op een goede rente uit te komen."

2.14 Op 14 september 2022 om 09:51 uur heeft de adviseur de consumenten het volgende gemaild:

"Ik mail nog even een reminder met betrekking tot de aan te leveren documenten. Alleen dan kan ik de rente voor jullie vastzetten indien de aanvraag dan binnen drie weken wordt omgezet in een offerte.

De aan te leveren gegevens zijn:

- 1. Werkgeversverklaring consument 1 (.)*
- 2. Werkgeversverklaring consument 2 (.)*
- 3. Samenvatting mijnpensioenoverzicht van jullie beiden, zie bijlage*
- 4. NWWI taxatierapport met betrekking tot (enkel) het perceel van de nieuw te bouwen woning. Hierin moet ook een opsomming staan van de te verwachten bouwkosten*
- 5. Ingevulde en ondertekende meerwerkspecificatie, zie bijlage*
- 6. Overzicht eigen geld elders*

Je kunt de documenten uploaden in het online dossier dat is geopend op naam van [naam consument 1]. Ik hoor graag wanneer jullie deze documenten aangeleverd hebben."

2.15 In hun e-mail van 15 september 2022 hebben de consumenten de adviseur het volgende geschreven:

"Bedankt voor je onderstaande mail. Afgelopen dagen waren wij niet goed bereikbaar geweest in Marokko, waardoor we nu pas kunnen reageren op je mail.

*Het verbaast ons dat we deze informatie eerst moeten aanleveren voordat we de rente vast kunnen zetten. Anders hadden we namelijk na ons laatste gesprek wel een mail verwacht met de aan te leveren documenten. Dit is niet gebeurd (een reminder klinkt daarom gek)
Vooral het NWWI taxatie rapport kan namelijk wel enkele weken duren voordat we dit kunnen ontvangen (normaal gesproken).*

Maar goed, we proberen nu alles vanuit een snelvaart uit te zetten en op te vragen vanuit Marokko. Zodra we de informatie hebben geüpload, zullen wij jou op de hoogte brengen.

Helaas moeten wij jou wel melden dat we niet tevreden zijn over het adviestraject. En na ons inziens hebben wij hierdoor een behoorlijk financieel nadeel. Graag wensen wij een vervolg gesprek zodat we hierop toelichting kunnen geven in het bijzijn van jouw manager. Ons doel hiermee is dat we er samen uit kunnen komen."

2.16 Bij e-mail van 28 september 2022 hebben de consumenten hun ongenoegen geuit over het handelen van de adviseur. In de mail staat voor zover relevant het volgende:

"Zoals gistermiddag aangegeven willen wij graag een gesprek omdat wij vinden dat er een aantal dingen niet goed zijn gegaan in het adviestraject. Met als gevolg dat er financieel nadeel voor ons is ontstaan.

Ons doel van het gesprek is samen kijken naar een oplossing. De punten die we willen bespreken zet ik je vast in de mail, zodat je je kan voorbereiden op het gesprek. Zoals aangegeven lijkt het me verstandig dat hierbij ook jouw leidinggevende aanwezig is, zodat we tijdens het gesprek ook knopen kunnen doorhakken.

Na onze mening zijn de volgende dingen niet goed gegaan:

- 1. Tijdens ons gesprek van 24-08-2022 wordt er tot onze verbazing aangegeven dat wij de rente vast kunnen zetten voor een periode van 1 jaar. Ondanks dat je op de hoogte was dat wij nog een financiering moeten sluiten voor het bouwen van de woning en de stijgende rente afgelopen maanden zijn we van deze mogelijkheid niet eerder op de hoogte gebracht.*
- 2. Eind Juli heb ik contact opgenomen met jou en verzocht om een gesprek. In verband met jouw vakantie wordt dit uitgesteld tot eind augustus. Wij waren van mening dat we eerst de vergunning rond moesten hebben en hebben het hier ook over gehad. Als ik kijk naar punt 1 was dit dus niet het geval.*
- 3. Wij zijn van mening dat er begin dit jaar de verkeerde voorwaarden aan ons zijn geadviseerd. We hebben nu namelijk een vergunning gekregen voor een nieuwbouw woning en dit is helemaal niet te financieren onder de basisvoorwaarden. Althans dit wordt aangegeven in de mail van 02-02-2022. Terwijl ik op 02-02-2022 ook heb aangegeven dat we volgens mij het beste de plusvoorwaarden konden hanteren, omdat ik niet in de problemen wou komen bij het afsluiten van de volgende hypotheek.*
- 4. We worden niet op de hoogte gebracht van de stijgende rente. Ondanks dat in de gesprekken wordt aangegeven dat je dit al 3 weken van tevoren weet.*
- 5. Toen ik eind Juli contact met je opnam wordt plots aangegeven dat we 20% eigen vermogen moeten meenemen en dat dit is veranderd in het beleid.*

Zoals aangegeven zijn we wel blij met jouw bericht van 27-09-2022 dat het meenemen van 20%eigen vermogen is te omzeilen via een calculatie door een aannemer. Graag gaan we hier tijdens het gesprek verder op in.

Conclusie:

- 1. Als punt 3 klopt dan kunnen wij de hele hypotheek niet financieren onder de basisvoorwaarden. Dit resulteert in het feit dat we moeten overstappen naar de Plusvoorwaarden. Uitgaande dat onze huidige rente komt te vervallen (1,91%) en de rente bij de plusvoorwaarden momenteel 5,05% is bij een periode van 30 jaar, is levert dit een financiële schade voor ons op van € 113.234,-. Geen klein bedrag dus.*
- 2. Tijdens onze telefoongesprekken geef je aan dat de beleidswijzigingen per 01-04-2022 zijn doorgevoerd. Nu weet ik niet wat de rente bij de Rabobank was per 01-04-2022. Maar uitgaande van het feit dat we de rente (zonder vergunning) vast hadden kunnen zetten per 01-04-2022, de rente voor 30 jaar 2,5% bedroeg en wij € 400.000,- aan hypotheek extra nodig hebben. Levert dit dus ook een financieel nadeel op van €208.454,40.*

Graag horen wij van jou wat de exacte rente was per 01-04-2022, zodat we een correcte berekening kunnen maken. Stel dat de rente 3% was per 01-04-2022 is het financieel nadeel ten opzichte van de huidige rente (5,05%) alsnog € 170.319,-.

Al met al dus serieuze bedragen waar we over praten. Zoals aangegeven willen wij met jullie om de tafel hoe we dit gaan oplossen. Wij hopen in ieder geval dat we er samen uit gaan komen.

2.17 In haar e-mail van 3 oktober 2022 aan de consumenten heeft de adviseur het volgende geschreven:

"Ik krijg je telefonisch niet te pakken, dus vandaar dat ik een e-mail stuur. Zoals donderdag afgesproken zou ik nog terugkomen op een aantal besproken punten.

Het KennisCentrum geeft aan dat in jullie geval een bouwvergunning verplicht is, omdat er sprake is van een aanbouw waarbij er een compleet nieuwe woning wordt gebouwd. Omdat hierin risico's groot zijn, willen ze vooraf een bouwvergunning.

Dit maakt dan ook dat verstrekking in februari niet was gelukt, omdat vooraf niet bekend zou zijn of er binnen 6 maanden een vergunning zou liggen. Omzetten naar Plusvoorwaarden is niet mogelijk onder dezelfde voorwaarden.

Ook zou ik nog even terugkomen op een bouwkundige begroting. Fijn dat je aangaf dat je deze al in het bezit hebt van bouwbedrijf [naam bouwbedrijf].

Ik zou deze graag geactualiseerd willen zien en ook dat er rekening wordt gehouden met al het meerwerk buiten een keuken, sanitair, schilder- en stucwerk om. Dus ook bijvoorbeeld tuinaanleg moet meegenomen worden in deze begroting. De begroting gaat dan denk ik naar de makelaar, zodat hij/zij een gedegen waarde na verbouwing af kan geven.

Ik hoop dat je de bouwbegroting, taxatierapport en de overige aan te leveren documenten snel kunt aanleveren, zodat we dan de rente kunnen vastzetten en we de aanvraag kunnen afronden."

- 2.18 Op 12 oktober 2022 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consumenten, de manager van de adviseur en een senior adviseur van de bank. Tijdens dit gesprek is door de bank richting de consumenten aangegeven dat zij vinden dat de adviseur correct heeft gehandeld. Ook is aangegeven dat de bank de financieringsaanvraag niet verder zal behandelen zolang de klacht tegen de bank loopt. De consumenten zijn het niet eens met het standpunt van de bank en hebben besloten de klacht voort te zetten en voor te leggen aan de afdeling Klachtenservice van de bank. Bij brief van 16 januari 2023 heeft de bank haar definitief standpunt ingenomen en de klacht afgewezen. Op 12 april 2023 hebben de consumenten hun klacht aan het Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

- 2.19 De consumenten vorderen een bedrag van € 221.437,-. Ter onderbouwing daarvan hebben zij aangevoerd dat de adviseur is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens hen. Zij heeft het klantbelang onvoldoende centraal heeft gesteld.
- 2.20 De adviseur heeft de consumenten ten onrechte de basisvoorwaarden geadviseerd. Gelet op de langere periode om de geoffreerde lening op te nemen had de adviseur de Plusvoorwaarden moeten adviseren. Indien de adviseur de consumenten de Plusvoorwaarden zou hebben geadviseerd, dan zouden zij, vanaf februari 2022, 12 maanden de tijd hebben gehad om de financiering voor de verbouwing op te nemen. Doordat de adviseur de basisvoorwaarden heeft geadviseerd was de opnametermijn slechts zes maanden. Binnen die termijn was het niet mogelijk om de omgevingsvergunning te verkrijgen en dus ook niet mogelijk de lening op te nemen. Hierdoor lijdten de consumenten schade. De rente was in september 2022 immers veel hoger dan in februari 2022 (zie ook 2.22).
- 2.21 De adviseur heeft nagelaten om de consumenten in februari 2022 (direct na het passeren van de hypotheekakte voor de lening) een offerte te verstrekken voor de financiering van de verbouwing. Hierdoor lijdten de consumenten renteschade.

De rente is na februari 2022 namelijk enorm gestegen en zij moeten voor hun aanvullende financiering nu de actuele rente betalen hetgeen tot hogere kosten leidt. De adviseur heeft ook nagelaten de consumenten te informeren over de mogelijkheid de rente vast te kunnen zetten. Indien zij dit wel zou hebben gedaan, dan zou de consument richting de omwonenden en de gemeente voet bij stuk hebben gehouden en hebben vastgehouden aan plan 1.

Het verweer

- 2.22 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

Vooraf

- 3.1 De commissie zal zich in de uitspraak beperken tot de kern van de klacht. In de beoordeling zal niet worden ingegaan op de argumenten die de kern van de klacht niet raken. Dit neemt niet weg dat zij kennis heeft genomen van alle stukken en argumenten.

Waar gaat het geschil over?

- 3.2 De consumenten stellen zich op het standpunt dat zij door toedoen van de bank schade hebben geleden. De commissie moet beoordelen of de bank deze schade aan de consumenten moet vergoeden.

Het juridisch kader

- 3.3 Voor de beoordeling is onder meer artikel 6:74 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) van belang. Uit dit wetsartikel blijkt dat eventuele schade alleen voor vergoeding in aanmerking komt indien er sprake is van 1) een tekortkoming (ook wel een fout genoemd) die 2) aan de wederpartij (de bank) kan worden toegerekend en 3) dat die tekortkoming tot schade heeft geleid (het causaal verband tussen de fout en de schade). De bewijslast van het bestaan van deze tekortkoming, de schade en het causale verband tussen beide ligt op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) bij de consumenten.
- 3.4 Voor de beoordeling of er sprake is van een fout is de volgende maatstaf van belang. Partijen hebben een overeenkomst van opdracht gesloten. Ingevolge artikel 7:401 BW dient een opdrachtnemer (in dit geval de adviseur) bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen. Dit betekent dat de adviseur bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl

Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.

De beoordeling: is er sprake van een fout van de bank?

- 3.5 Deze vraag beantwoordt de commissie ontkennend. De commissie licht dit toe.
- 3.6 Allereerst merkt de commissie op dat de klacht in feite uit twee onderdelen bestaat. Tegelijkertijd stelt zij vast dat de klachten nauw met elkaar samenhangen en dat deze daarom gezamenlijk zullen worden behandeld.
- 3.7 Vast staat dat er sprake was van één (afgerond) adviestraject. Namelijk voor de aankoop van de grond en de woning. Ten aanzien van dit adviestraject verwijten de consumenten de bank dat zij de basisvoorwaarden heeft geadviseerd in plaats van de plusvoorwaarden. Volgens hen had de bank de plusvoorwaarden moeten adviseren omdat zij dan langer de tijd zouden hebben gehad om de lening op te nemen, namelijk 12 maanden in plaats van 6 maanden.
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie is dit advies niet onjuist geweest. De stelling van de consumenten dat zij gebaat zouden zijn bij de plusvoorwaarden is gestoeld op de onjuiste aanname dat de adviseur reeds in februari 2022 een offerte (al dan niet onder voorbehoud van het verkrijgen/aanleveren van de omgevingsvergunning) aan de consumenten had kunnen uitbrengen en daarmee de rente voor 12 maanden had kunnen fixeren. De consumenten zouden vervolgens 12 maanden te tijd hebben gehad om een omgevingsvergunning te verkrijgen en de lening op te nemen. Deze termijn zouden de consumenten ruimschoots hebben gehaald, nu vaststaat dat de gemeente de omgevingsvergunning op 8 september 2022 aan de consumenten heeft verstrekt. Deze stelling heeft de bank gemotiveerd betwist. De bank heeft zowel schriftelijk als mondeling toegelicht dat het uitbrengen van een offerte in februari 2022 niet mogelijk was omdat de daarvoor benodigde stukken op dat moment ontbraken.
- 3.9 De commissie volgt het verweer van de bank dat het in februari 2022 nog niet mogelijk was om een offerte uit te brengen voor de financiering van de verbouwing. Gelet op de strikte wet- en regelgeving die geldt voor hypotheekverstrekking is het noodzakelijk dat de bank beschikt over een volledig en onderbouwd hypotheekdossier. In dit geval ontbraken de door de bank gevraagde omgevingsvergunning, de taxatierapporten met de waarde van de woning voor en na verbouwing en een ingevulde en ondertekende verbouwingsspecificatie. Zonder deze essentiële stukken kan door de bank niet worden getoetst of de aanvraag aan haar acceptatiebeleid voldoet. Ter zitting heeft de bank toegelicht dat de bank geen renteaanbod uitbrengt waarmee de rente tijdelijk kan worden gefixeerd. Zij beoordeelt de aanvraag en als deze aan het acceptatiebeleid voldoet, kan zij een offerte uitbrengen waarmee de rente kan worden vastgezet.

Op de vraag van de consumenten waarom het in september 2022 dan wel mogelijk was om de rente vast te zetten heeft de bank geantwoord dat als alle voor de beoordeling van de aanvraag benodigde documenten voorhanden zijn, maar de omgevingsvergunning ontbreekt, dat de bank dan onder voorbehoud van het verkrijgen van de omgevingsvergunning een offerte kan uitbrengen. Dit doet zij echter alleen als er al zicht is op het verkrijgen van de vergunning. Aangezien de omgevingsvergunning op 8 september 2022 was verstrekt, kon de adviseur een start maken met de tweede hypotheekaanvraag en heeft zij in dat kader stukken opgevraagd. De commissie stelt vast dat er in februari 2022 nog geen zicht was op het verkrijgen van de omgevingsvergunning. Sterker nog, die was toen nog niet aangevraagd. Gelet op het vorenstaande komt de commissie tot het oordeel dat de bank ten aanzien van de advisering van de basisvoorwaarden geen verwijt kan worden gemaakt. Ook kan de bank niet worden verweten dat zij in februari 2022 geen offerte heeft uitgebracht, nu de daarvoor vereiste documentatie ontbrak. Ook het verwijt van de consumenten dat de bank in juli 2022 een offerte had kunnen uitbrengen slaagt om dezelfde reden niet.

- 3.10 Verder stelt de commissie vast dat de wensen en de plannen van de consumenten na afronding van het adviestraject zijn gewijzigd. Waar tijdens het adviestraject begin 2022 nog werd gesproken over een uit-/aanbouw van de bestaande woning, bleek in augustus 2022 dat de consumenten een volledig nieuwe en vrijstaande woning zouden gaan bouwen. Om dit mogelijk te maken was een wijziging van het bestemmingplan noodzakelijk. De bank heeft toegelicht dat zij bij nieuwbouw en verbouw ander beleid hanteert. Indien de bank in februari 2022 wel een offerte onder voorbehoud van het verkrijgen van de omgevingsvergunning zou hebben uitgebracht, dan zou de geoffreerde lening niet meer overeenkomen met het te financieren onderpand. De commissie sluit niet uit dat, als de bank in februari 2022 een offerte zou hebben verstrekt, de gewijzigde plannen van de consumenten tot een opzegging van die financiering zouden hebben kunnen leiden. De bank geeft namelijk aan dat dat de gewijzigde plannen van de consumenten dan tot een opzegging van die financiering zou hebben geleid omdat de financiering dan zou worden gebruikt voor een ander doel dan waarvoor de financiering werd verstrekt.
- 3.11 Gelet op hetgeen de commissie hiervoor heeft overwogen, concludeert zij dat de bank passend heeft geadviseerd en dat de adviseur zich heeft gedragen zoals van een redelijk handelend en bekwaam adviseur mag worden verwacht. Van een tekortkoming is dan ook geen sprake. Weliswaar zullen de consumenten een hogere rente moeten betalen voor de nog af te sluiten lening, echter kan deze omstandigheid de bank niet worden aangerekend. Nu de commissie heeft vastgesteld dat er geen sprake is van een tekortkoming door de bank, komt zij niet toe aan de vervolgvraag of er sprake is van schade. De commissie wijst de vordering van de consumenten af.

Overige verwijten

- 3.12 Uit het dossier kan worden opgemaakt dat de consumenten zich op het standpunt stellen dat er voor een verbouwing van een bestaande woning geen omgevingsvergunning was vereist. Gelet op de contracts- en beleidsvrijheid van de bank staat het de bank vrij om te bepalen onder welke voorwaarden zij bereid is een lening te offreren, dan wel te verstrekken. In dit geval heeft de bank toegelicht dat zij in beide gevallen een omgevingsvergunning wilde ontvangen voordat zij tot verstrekking van de financiering van de verbouwing over zou gaan. De bank heeft in dit geval, gelet op de grootte, de aard van de verbouwing en op de mededeling van de consumenten dat er mogelijk 'gesputter' uit de buurt kon worden verwacht, om een omgevingsvergunning mogen vragen. Of de verbouwing als nieuwbouw of als verbouwing van bestaande bouw wordt bestempeld is daarbij niet relevant. Verder lijken de consumenten de bank te verwijten dat zij niet reeds na 24 augustus 2022 de benodigde documenten heeft opgevraagd. Indien de bank dit wel zou hebben gedaan dan zouden zij eerder een taxatierapport kunnen opvragen en zou het dossier eerder compleet zijn geweest en hadden zij tegen een lagere rente kunnen financieren. Ook dit argument kan niet tot een ander oordeel leiden omdat dit onvoldoende is onderbouwd en niet vaststaat dat het hypotheekdossier dan eerder compleet zou zijn geweest.

De conclusie

- 3.13 De commissie concludeert dat de adviseur van de bank zich heeft gedragen zoals van een redelijk handelend en bekwaam adviseur mag worden verwacht en dat de bank in dit geval geen verwijt kan worden gemaakt. Het verzoek tot schadevergoeding wordt 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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.



Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl