

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0095

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	31 januari 2024
Klacht van	De heer [naam consument 1] en mevrouw [naam consument 2], verder te noemen de consumenten (of afzonderlijk: consument 1 en consument 2)
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consumenten hebben zich tot de bank gewend in verband met de financiering van een kavel en een daarop te bouwen woning. De adviseur van de bank heeft een indicatieve berekening gemaakt en is daarbij ten onrechte uitgegaan van een te hoog pensioeninkomen. De consumenten verwijten de bank dat deze fout heeft geleid tot schade, nu de consumenten op grond van deze berekening de kavel hebben aangekocht terwijl pas daarna bleek dat de bank niet wilde financieren. De consumenten hebben elders een geldlening afgesloten tegen een hogere rente. De consumenten vorderen schadevergoeding bestaande uit hogere rentelasten. De commissie is van oordeel dat de adviseur een fout heeft gemaakt, maar dat er geen causaal verband bestaat tussen de fout en de schade. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank, en 6) de aanvullende stukken van de consumenten.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 2 november 2023. Op de hoorzitting was aanwezig consument 1, vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. C. Koot van ARAG Rechtsbijstand. Namens de bank waren aanwezig mr. [naam 1], legal counsel, en mr. [naam 2], senior legal counsel. Verder was als toehoorder aanwezig mevrouw [naam dochter], de dochter van de consumenten.
- 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 op 10 maart 2022 een reserveringsovereenkomst getekend voor een kavel. Op 7 juni 2022 hebben de consumenten een aanneemovereenkomst getekend voor de op deze kavel te bouwen woning. In deze aanneemovereenkomst is het volgende opgenomen:

“Ontbindende voorwaarden

Artikel 7

1. *Deze overeenkomst wordt aangegaan onder de bij niet-ervulling ontbindende voorwaarden:*

- a) *Dat de Opdrachtgever binnen twee maanden na diens ondertekening van deze overeenkomst voor de financiering van de woning een rentevoorstel ten behoeve van een rentevoorstel ten behoeve van [sic] een hypothecaire financiering verkrijgt tegen geen grotere maandelijks verplichting aan rente en aflossing en/of rente en premie van een levensverzekering dan € 400,- zulks onder bij de grote geldverstrekkende instellingen normaal geldende voorwaarden en bepalingen;*
- b) (...)”

- 2.2 Op 14 juni 2022 hebben de consumenten zich tot de bank gericht voor advies over de financiering van deze woning. Tijdens het eerste gesprek tussen de consumenten en de adviseur van de bank heeft de adviseur, op basis van de door de consumenten aangeleverde informatie, een indicatieve berekening gemaakt van het maximaal te lenen bedrag. Deze berekening kwam uit op € 440.000,-. Direct na het gesprek is door de adviseur een lijst met aan te leveren stukken aan de consumenten verstrekt, waaronder de koopakte van de grond c.q. een getekende optie tot koop inclusief bewijs van aanbetaling, en een taxatierapport.

- 2.3 Op 15 juni 2022 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 325.000. Het betrof een volledig annuïtaire geldlening met een rentepercentage van 2,99% en een rentevastperiode van 10 jaar. In het renteaanbod zijn de documenten genoemd die de consumenten in ieder geval moesten aanleveren, waaronder een kopie van de ondertekende koop-/aanneemovereenkomst. In de begeleidende brief bij het renteaanbod is onder meer het volgende opgenomen:

“Wat is een renteaanbod?

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.”

2.4 In juli 2022 heeft de adviseur van de bank de consumenten medegedeeld dat de taxateur de leveringsakte van de grond en de bouwtekeningen nodig heeft. De consumenten hebben op 29 juli 2022 de koopovereenkomst van de kavel getekend (hierna: de koopovereenkomst). In de koopovereenkomst is opgenomen:

“Artikel 12 – Ontbindende voorwaarden

12.1 De onderhavige Koop is aangegaan onder de voorwaarden dat Koper de onderhavige Koop kan ontbinden indien:

- a) (...)*
- b) (...)*
- c) Koper niet uiterlijk zes maanden na het moment dat de aanvraag voor de omgevingsvergunning wordt ingediend als bedoeld in artikel 5 lid 1 bij de Gemeente Koper een toezegging heeft verkregen van een erkende geldverstrekende instelling voor één of meer geldleningen onder hypothecair verband van het Gekochte. Koper zal voor het invoeren van deze ontbindende voorwaarde wel uiterlijk op de eerste werkdag na voornoemd moment schriftelijke afwijzingen van ten minste twee instellingen als bedoeld overleggen aan Notaris.”*

2.5 De consumenten hebben op 3 augustus 2022 het taxatierapport aan de adviseur van de bank aangeleverd. Daarmee was het hypotheekdossier compleet. De bank heeft de beoordeling van de aanvraag in gang gezet. Hierbij is door de adviseur van de bank bemerkt dat er een fout zat in de indicatieve berekening en dat het (pensioen)inkomen van consument 1 onvoldoende was voor de gewenste financiering. Door de consumenten kon maximaal € 216.000,- worden geleend. De adviseur van de bank heeft dit de consumenten telefonisch en per e-mail medegedeeld.

2.6 De bank heeft de consumenten op 4 augustus 2022 per brief bevestigd dat zij de consumenten geen hypotheek kan verstrekken. De adviseur van de bank heeft de consumenten diezelfde dag gesproken en hij heeft de consumenten per e-mail gewezen op het invoeren van de ontbindende voorwaarde van de aanneemovereenkomst.

2.7 De termijn waarbinnen de ontbindende voorwaarde van de aanneemovereenkomst kon worden ingeroepen, is op 8 augustus 2022 door de consumenten met twee maanden verlengd.

2.8 De consumenten hebben zich voor advies en/of bemiddeling gewend tot een andere adviseur. Op 29 augustus 2022 is via deze adviseur een hypothecaire geldlening van € 325.000,- tot stand gekomen bij een andere geldverstrekker. Deze geldlening betreft een volledig aflossingsvrije geldlening met een rentepercentage van 3,68% en een rentevastperiode van 10 jaar.

2.9 De bank heeft voor haar werkzaamheden geen kosten in rekening gebracht aan de consumenten.

De klacht en vordering

- 2.10 De klacht van de consumenten is driedig. Als eerste verwijten de consumenten de bank dat haar adviseur een fout heeft gemaakt in de berekening van de maximale leencapaciteit. Deze fout heeft volgens de consumenten verschillende gevolgen gehad. Allereerst is bij de consumenten de verwachting gewekt dat een financiering van € 325.000,- haalbaar is. Daarnaast heeft deze fout ertoe geleid dat de consumenten het hebben aangedurfd om de koopovereenkomst van de kavel te ondertekenen. Dit raakt aan het tweede klacht-onderdeel, waarbij de consumenten de bank verwijten dat zij hen min of meer heeft gedwongen tot het tekenen van de koopovereenkomst, omdat de bank zonder deze koopovereenkomst geen offerte heeft willen uitbrengen. Ook heeft de adviseur van de bank aangedrongen op het tekenen van de koopovereenkomst en heeft hij zich actief bemoeid met de totstandkoming hiervan, aldus de consumenten. De consumenten hebben het gevoel gehad dat zij hierin geen keus hadden en hebben zich hierbij laten leiden door de positieve toezegging door de bank. En tenslotte verwijten de consumenten de bank dat zij de fout te laat heeft opgemerkt. Na het tekenen van de koopovereenkomst konden zij niet meer terug, aldus de consumenten. Zij hadden deze koopovereenkomst niet kunnen ontbinden omdat zij de kavel uit eigen middelen konden voldoen en daarom niet de voor het inroepen van de ontbindende voorwaarden vereiste afwijzingen van geldverstrekkers hadden kunnen verstrekken.
- 2.11 Deze fouten van de bank hebben volgens de consumenten de volgende nadelige gevolgen gehad. Zij zijn in de situatie gebracht waarin zij de kavel hebben gekocht terwijl de bank hen hiervoor geen financiering wilde verstrekken en zij de overeenkomst niet konden ontbinden zonder een boete verschuldigd te worden. De consumenten zijn daarom noodgedwongen op zoek gegaan naar een andere geldverstrekker. Met de geldlening die vervolgens is afgesloten, zijn de consumenten duurder uit. Daarnaast hebben de consumenten (meer) eigen middelen moeten aanspreken om deze geldlening tot stand te brengen. De consumenten hebben hiervoor aandelen met verlies moeten verkopen.
- 2.12 De consumenten begroten de door hen geleden, en nog te lijden, schade op € 78.041,47. Deze schade bestaat uit:
- € 46.451,- aan hogere lasten voor het bindend aanbod van de andere geldverstrekker, vergeleken met het renteaanbod van de bank;
 - € 27.030,- aan verlies op aandelen;
 - € 1.395,- aan hogere advieskosten dan zij aan de bank zouden hebben moeten betalen;
 - € 1.321,72 aan expertisekosten; en
 - € 1.843,75 aan buitengerechtelijke incassokosten.

Het verweer

- 2.13 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 moet de commissie over oordelen?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden moet worden om de door de consumenten gestelde schade aan hen te vergoeden. De commissie komt tot het oordeel dat dit niet het geval is. Zij licht dit als volgt toe.

Klachtonderdeel 1: heeft de adviseur een fout gemaakt?

- 3.2 Tussen partijen is niet in geschil dat de adviseur van de bank voor het uitvoeren van de indicatieve berekening voor het maximaal te lenen bedrag is uitgegaan van een te hoog pensioeninkomen van consument 1. De adviseur heeft namelijk, zoals hij zelf heeft erkend, het pensioeninkomen van consument 1 dubbel geteld. Daarmee staat vast dat een fout is gemaakt. De bank heeft op basis van het werkelijke (pensioen)inkomen de gewenste lening niet willen verstrekken.

- 3.3 De consumenten stellen dat de bank door deze fout het gerechtvaardigd vertrouwen bij de consumenten heeft gewekt dat de gewenste financiering haalbaar was. De consumenten hebben daarbij expliciet aangegeven dat de weigering van de bank om een offerte uit te brengen geen onderdeel van de klacht is, zodat de commissie niet zal ingaan op de vraag of de bank mocht weigeren de financiering te verstrekken.

- 3.4 De bank heeft aangevoerd dat sprake was van een oriënterend gesprek met haar adviseur waarbij slechts een indicatieve berekening is gemaakt. Zij heeft geen toezegging gedaan dat er een bindend aanbod zou volgen. Er is een renteaanbod aangevraagd op basis van een financiering van € 325.000,-, maar de bank was op basis daarvan niet verplicht om een bindend aanbod te doen, aldus nog steeds de bank. Dit volgt uit de inhoud van het rentevoorstel. De bank had de aanvraag op dat moment namelijk nog niet beoordeeld. De consumenten hebben deze stellingen van de bank onvoldoende betwist. De commissie heeft ook niet kunnen vaststellen dat de adviseur expliciet, in niet mis te verstane bewoordingen, heeft aangegeven dat de consumenten een offerte van de bank zouden krijgen. Van een toezegging is naar het oordeel van de commissie derhalve geen sprake. Hetzelfde geldt voor de stelling van de consumenten dat sprake is van verklaringen of gedragingen van de bank of de adviseur waaraan zij het gerechtvaardigd vertrouwen hebben mogen ontlenen dat zij een bedrag van € 325.000,- konden lenen.

Klachtonderdeel 2: heeft de bank de consumenten gedwongen om de koopovereenkomst te tekenen?

- 3.5 De consumenten hebben aangevoerd dat zij min of meer zijn gedwongen om de koopovereenkomst te tekenen omdat de taxateur zonder koopovereenkomst geen taxatierapport kon opstellen en de bank zonder taxatierapport geen offerte wilde uitbrengen.

Daarbij zou de adviseur van de bank ook druk hebben uitgeoefend en zich actief hebben bemoeid met de totstandkoming van de overeenkomst. De bank heeft betwist dat zij druk heeft uitgeoefend op de consumenten en dat zij een zeer actieve rol heeft gespeeld bij het tekenen van de koopovereenkomst. De bank heeft toegelicht dat zij de consumenten wel heeft aangegeven dat het geen zin had om de aanvraag door te zetten als er geen taxatie kon worden uitgevoerd, omdat de bank dan in ieder geval geen bindend aanbod zou uitbrengen. Het is, aldus de bank, de eigen keus van de consumenten geweest om de koopovereenkomst te tekenen.

3.6 De commissie overweegt dat de stukken in het dossier onvoldoende steun bieden voor het oordeel dat de consumenten door de bank zijn gedwongen om de koopovereenkomst te ondertekenen. Niet gesteld of gebleken is dat het de consumenten niet vrijstond om de aanvraag af te breken en elders een financieringsaanvraag in te dienen. De commissie is met de bank van oordeel dat de consumenten zelf de keus hebben gemaakt om de koopovereenkomst te tekenen en de daarmee gepaard gaande risico's te aanvaarden. Voor zover de foutieve berekening van de bank de consumenten heeft doen besluiten om deze risico's te aanvaarden, is de commissie van oordeel dat dit voor hun rekening moet komen. De foutieve berekening betrof immers een indicatieve berekening waaraan de consumenten geen rechten hebben mogen ontleen. Ook het renteaanbod houdt geen garantie in dat er een bindende offerte door de bank wordt uitgebracht. De consumenten dragen derhalve zelf de gevolgen van het tekenen van de koopovereenkomst.

3.7 Overigens is de commissie ook niet gebleken dat de consumenten de ontbindende voorwaarde van de koopovereenkomst niet met succes hadden kunnen invoeren. Het moet, gelet op de afwijzing door de bank en het door de bank vastgestelde maximum leenbedrag, voor mogelijk worden gehouden dat de consumenten een tweede afwijzing van een geldverstrekker hadden kunnen overleggen. De omstandigheid dat een andere geldverstrekker de geldlening wel heeft willen financieren, doet hier niet aan af. Dit geldt temeer nu in de offerte van deze geldverstrekker is opgenomen dat sprake is van een afwijking van de standaard verstrekkingnormen die passen bij het inkomen van de consumenten zoals vastgelegd in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen. Het gegeven dat de consumenten de kavel uit eigen middelen hadden kunnen betalen, doet hier ook niet aan af, nu de consumenten door de verkoper niet kunnen worden verplicht om de koopsom voor de kavel uit eigen middelen te voldoen.

Klachtonderdeel 3: is de fout te laat ontdekt?

3.8 De consumenten stellen dat de bank de fout eerder had kunnen en moeten ontdekken. De bank heeft aangevoerd dat zij een hypotheekdossier pas beoordeelt op het moment dat dit compleet is. Dat was in dit geval op 3 augustus 2023, na aanlevering van het taxatierapport. De fout is vervolgens direct opgemerkt. Naar het oordeel van de commissie kan de bank niet verweten worden dat zij de fout niet eerder heeft opgemerkt. Het proces dat de bank hanteert, waarbij een dossier pas inhoudelijk wordt beoordeeld zodra alle stukken zijn aangeleverd, komt de commissie niet onredelijk voor.

Daar komt bij dat de bank een vergaande beleidsvrijheid heeft om haar processen in te richten zoals zij dat wenst. Dit kan anders zijn indien de uitoefening van deze vrijheid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht, maar de consumenten hebben onvoldoende naar voren gebracht om te concluderen dat daarvan in dit geval sprake is.

Is sprake van causaal verband tussen de fout en de schade?

- 3.9 Nu vaststaat dat er wel sprake is van een fout uitgevoerde berekening dient beoordeeld te worden of voldoende oorzakelijk verband bestaat tussen deze fout en de door de consumenten geclaimde schade. Alleen schade die in zodanig verband staat met de tekortkoming van de bank dat zij aan de bank kan worden toegerekend, komt voor vergoeding in aanmerking. Dit volgt uit artikel 6:98 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Eerst moet daarom worden bepaald of de schade zonder de fout niet zou zijn ontstaan. Hierbij moet in dit geval een vergelijking worden gemaakt van de financiële situatie waarin de consumenten zich bevinden na de tekortkoming van de adviseur van de bank en de financiële situatie waarin de consumenten zich zouden hebben bevonden als de adviseur van de bank direct een juiste berekening aan de consumenten zou hebben verstrekt. In de (hypothetische) situatie dat de adviseur van de bank direct een juiste berekening zou hebben gemaakt, zou de bank de consumenten de geldlening van € 325.000,- ook niet hebben verstrekt, althans niet op grond van de op dat moment bij de bank beschikbare gegevens. Dat de consumenten ergens anders een financiering hebben afgesloten met andere condities en een hogere rente is derhalve geen schade die is ontstaan ten gevolge van de fout. Voor zover de consumenten menen dat zij de koopovereenkomst zonder de fout niet zouden hebben getekend en van het hele project zouden hebben afgezien, bepaalt de commissie dat in dat geval niet eenvoudig kan worden vastgesteld of, en zo ja welke, (vermogens)schade de consumenten hebben geleden. De consumenten kunnen nu immers wel de door hen gewenste woning laten bouwen. Daar komt bij dat het de commissie niet aannemelijk voorkomt dat de consumenten het plan zouden hebben laten varen, nu zij hier al veel tijd en moeite in hadden gestoken en dit uiteindelijk ook hebben uitgevoerd.
- 3.10 Ook de hogere advieskosten van de nieuwe hypotheekadviseur zijn geen schade die het gevolg is van de fout. Deze hogere advieskosten zouden de consumenten ook hebben gemaakt als zij direct naar deze hypotheekadviseur zouden zijn gegaan. Met betrekking tot het verlies op de aandelen overweegt de commissie dat de consumenten onvoldoende hebben onderbouwd hoe deze schade het gevolg is van de fout, nu zowel de bank als de huidige geldverstrekker is uitgegaan van een te lenen bedrag van € 325.000,-. De consumenten hebben niet aangegeven waarom zij gehouden waren deze eigen middelen in te leggen, en waarom zij dit zonder de fout niet hadden hoeven doen.
- 3.11 Bij deze stand van zaken ontbreekt het vereiste causale verband tussen de fout, te weten de verkeerdere berekening, en de gestelde schade. De hoogte van de gestelde schade kan daarmee onbesproken blijven.

Conclusie

- 3.12 Het klachtonderdeel dat ziet op de foutieve berekening is gegrond. De overige klachtonderdelen zijn ongegrond. Er is geen grond voor schadevergoeding zodat de vordering van de consumenten 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 98

Voor vergoeding komt slechts in aanmerking schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.