

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0399

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	7 mei 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	De Volksbank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Bepalingen uit wet- en regelgeving

### Samenvatting

Hypothecaire financiering van nieuwbouw in eigen beheer. Partijen verschillen van mening over de geldigheid van het renteaanbod van de bank nadat de bank - met het oog op de aankoop van de kavel door de consumenten – slechts voor een deel van de totaal gewenste financiering een (van het renteaanbod afwijkende) offerte heeft uitgebracht, die door de consumenten is geaccepteerd. Volgens de consumenten is het renteaanbod geldig gebleven voor het overige deel van de gewenste financiering, althans hebben zij daar gerechtvaardigd op mogen vertrouwen. De consumenten vorderen aanpassing van de bestaande overeenkomst aan het renteaanbod en, als dat niet mogelijk is, schadevergoeding. De bank heeft gemotiveerd verweer gevoerd. De commissie oordeelt dat de consumenten geen rechten meer kunnen ontleenen aan het (oorspronkelijke) renteaanbod, omdat dit met het accepteren van de (afwijkende) offerte is vervallen. Er is onvoldoende gebleken van gedragingen of verklaringen van de bank op grond waarvan de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de bank het (oorspronkelijke) renteaanbod gestand zou doen voor de overige benodigde financiering. 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 pleitnota van de consumenten.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 december 2023. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met professioneel gemachtigde mevrouw mr. Evers, en de heer [naam 3], adviseur. Namens de bank waren aanwezig mevrouw [naam 4], klachtbehandelaar, en mevrouw mr. [naam 5] en mevrouw mr. [naam 6], juristen.

- 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 het plan opgevat om op twee over te nemen kavels twee woningen te laten bouwen en een kavel te verkopen. De consumenten hebben hiervoor een hypotheekadviseur ingeschakeld (hierna: de adviseur). De consumenten hebben een document opgesteld met daarin opgenomen hun financiële gegevens, een omschrijving van het plan, een globaal tijdspad en een kostenraming.
- 2.2 Op 20 januari 2022 heeft de adviseur een hypotheekaanvraag ingediend bij de bank voor een bedrag van € 427.641,- plus een overbruggingslening. Als passeerdatum is 1 april 2022 opgegeven. De bank heeft de adviseur laten weten dat de aanvraag niet voldeed aan de normen uit de Gedragscode Hypothecaire Financieringen en heeft de adviseur in de gelegenheid gesteld om een maatwerkformulier in te vullen. De adviseur heeft de aanvraag aangepast en op 24 januari 2022 bij de bank ingediend.
- 2.3 De bank heeft vervolgens op 25 januari 2022 een renteaanbod uitgebracht voor een totaalbedrag van € 427.400,-, te verstrekken als bouwdepot, (plus een overbruggingslening van € 170.519,-) met de volgende uitgangspunten:

#### **Dit is ons renteaanbod**

Leningdelen	Bedrag	Rente	Bruto maandlasten	Opbouw maandlasten	Renteperiode	Looptijd
Annuïtaire hypotheek	€ 155.555,00	1,59%	€ 694,27	Rente en aflossing	240 maanden	22 jaar en 2 maanden
Annuïtaire hypotheek	€ 206.900,00	1,59%	€ 723,02	Rente en aflossing	240 maanden	30 jaar
Annuïtaire hypotheek	€ 64.945,00	1,16%	€ 213,70	Rente en aflossing	120 maanden	30 jaar
<b>Totaal</b>	<b>€ 427.400,00</b>		<b>€ 1.630,99</b>			

  

Andere onderdelen	Bedrag	Rente	Bruto maandlasten	Kenmerken	Looptijd
Overbruggingskrediet	€ 170.519,00	2,34%	€ 332,51	Rente	24 maanden
Bouwdepot	€ 427.400,00	1,52%		Rente vergoeding	24 maanden

### *Figuur I Renteaanbod*

- 2.4 In het renteaanbod is een lijst opgenomen van nog aan te leveren stukken, waaronder de koopakte van de grond, een gevalideerd taxatierapport en een omgevingsvergunning. Deze stukken moesten voor 20 december 2022 worden aangeleverd. Een op basis van het renteaanbod uitgebrachte en ondertekende offerte zou vervolgens geldig zijn tot en met 20 januari 2023.
- 2.5 De bank heeft de aanvraag op 19 mei 2022 opgepakt en heeft contact gehad met de adviseur over bepaalde ontbrekende documenten. In die contacten is naar voren gekomen dat de consumenten eerst een financiering nodig hadden voor de aankoop van de grond.

In verband daarmee heeft de bank op 23 mei 2022 een offerte uitgebracht voor een annuïtaire geldlening van € 100.000,- tegen een rente van 1,52% met een rentevastperiode van twintig jaar. De consumenten hebben deze offerte op 28 mei 2022 geaccepteerd.

- 2.6 Op 22 juni 2022 hebben de consumenten een medewerker van de bank gesproken in het kader van een welkomstgesprek.
- 2.7 Op 30 juni 2022 heeft de adviseur een mail aan de bank gestuurd waarin het volgende is opgenomen:

*“Beste [naam],  
Deze zaak was en is nog steeds maatwerk met dank voor aan jou.  
Zoals afgesproken is er eerst € 100.000 nodig voor de grondtransactie en zal later de zaak qua bouw worden ingevuld conform het aangevraagde obligo en condities.  
Tot onze verrassing krijgen wij nu een nota van afrekening waarbij er € 88.000 wordt ingehouden ipv € 100.000 wordt uitbetaald.  
Kan jij dat a.u.b. even kortsluiten met de afdeling?  
Hartelijk dank.”*

- 2.8 De bank heeft een interne instructie opgesteld zodat het juiste bedrag aan de notaris werd uitbetaald. Op 4 juli 2022 is de kavel aan de consumenten geleverd.
- 2.9 Op 15 december 2022 heeft de adviseur per mail een taxatierapport en de omgevingsvergunning aan de bank aangeleverd met het verzoek, onder verwijzing naar het renteaanbod, dat het dossier kon worden ‘afgewerkt’. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Partijen hebben hierover nader gecorrespondeerd. De bank heeft op 5 januari 2023 een nieuw renteaanbod aan de consumenten verstrekt tegen de rentepercentages van 15 december 2022 (hierna: het tweede renteaanbod). Op 5 april 2023 is een offerte uitgebracht op basis van het tweede renteaanbod. Deze offerte is door de consumenten geaccepteerd.

#### *De klacht en vordering*

- 2.10 De consumenten vorderen primair dat de bank alsnog uitvoering geeft aan het renteaanbod van 25 januari 2022 door de bestaande hypothecaire geldlening dienovereenkomstig te wijzigen. Subsidiair, dat wil zeggen voor zover de primaire vordering niet wordt toegewezen, vorderen de consumenten een schadevergoeding van € 89.000,- netto. Ook vorderen de consumenten vergoeding van de gemaakte kosten van rechtsbijstand ad € 6.171,06. De consumenten leggen de volgende argumenten aan hun vorderingen ten grondslag.
- Het was de bank bij aanvang bekend dat sprake was van een project dat in twee delen moest worden gefinancierd. Het eerste deel betrof de financiering van de kavel (hierna: deel 1) en het tweede deel betrof de financiering van de bouwkosten (hierna: deel 2). Deze opzet is in december 2021 gedeeld met de acceptant van de bank.

Nadat voor deel 1 in mei 2022 een financiering is overeengekomen, is het renteaanbod geldig gebleven voor deel 2. Omdat de nog ontbrekende documenten tijdig (voor 20 december 2022) zijn aangeleverd, hebben de consumenten recht op de condities uit het renteaanbod. Noch de consumenten noch de adviseur hebben de aanvraag in mei 2022 gewijzigd. Het is een gebruikelijke werkwijze dat eerst de grond wordt gefinancierd en dat de rest van het depot wordt geblokkeerd totdat de benodigde documenten zijn aangeleverd.

- Voor zover het renteaanbod wel is komen te vervallen door acceptatie van de offerte van 23 mei 2022, stellen de consumenten dat zij er gerechtvaardigd op hebben mogen vertrouwen dat het renteaanbod nog geldig was. Ter onderbouwing van deze stelling beroepen de consumenten zich op twee telefoongesprekken met de bank (op 20 en 22 juni 2022) en op een mail van de adviseur van 30 juni 2022, waarin ook wordt verwezen naar het tweede deel van de financiering op basis van het renteaanbod, welke mail niet door de bank is gecorrigeerd.
- Voor zover in december 2022 nog bepaalde documenten ontbraken, geldt dat de bank zich hierop niet kan beroepen. Deze documenten waren niet opgenomen in het renteaanbod en zij waren niet nodig omdat de bank hier al over beschikte (dit betreft de koopovereenkomst) of heeft aangegeven dat een offerte voldoende zou zijn (dit betreft de aannemingsovereenkomst).

#### *Het verweer*

- 2.11 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**

#### *De inhoud van het geschil*

- 3.1 In de kern komt het geschil neer op de vraag of de consumenten nog rechten kunnen ontlenen aan het renteaanbod na het uitbrengen en accepteren van de offerte van 23 mei 2022. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is. De bank hoeft daarom niet de rentecondities van de in 2023 afgesloten lening te wijzigen of een schadevergoeding aan de consumenten te betalen. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.

#### *Het renteaanbod is vervallen*

- 3.2 De commissie neemt het volgende als uitgangspunt. Een renteaanbod is een niet-bindend aanbod van de bank om de daarin genoemde rente voor een bepaalde periode vast te zetten. Het is niet-bindend omdat het de bank niet verplicht om een offerte uit te brengen. Het renteaanbod is wel de opmaat naar een bindend aanbod, de offerte. Of anders gezegd, het doel van een renteaanbod is het verkrijgen van een offerte.

Na acceptatie van de offerte is het renteaanbod, als het niet al is komen te vervallen door het verstrijken van de geldigheidsduur, in beginsel uitgewerkt omdat het geen functie meer vervult; de gewenste overeenkomst is immers tot stand gekomen.

- 3.3 De commissie stelt vast dat het renteaanbod waar het in deze zaak om gaat, is uitgebracht op basis van een door de consumenten (via hun adviseur) ingediende hypotheekaanvraag. Het renteaanbod gaat uit van een financiering van € 427.400,-, zoals weergegeven onder 2.3. In het renteaanbod is niet voorzien in een apart leningdeel van € 100.000,- of in een apart leningdeel alleen voor de aankoop van de grond. Ook blijkt uit het renteaanbod niet dat het project in twee delen moet worden gefinancierd, waarbij tussen het eerste en het tweede deel meerdere maanden zitten. De vraag of deze informatie vooraf met de bank is gedeeld, acht de commissie niet relevant omdat het erom gaat wat de bank daadwerkelijk (niet-bindend) heeft aangeboden, en dat is een financiering ineens.
- 3.4 Tussen partijen staat vast dat het de bank op enig moment bekend is geworden dat de consumenten niet met de beoordeling van de aanvraag konden wachten totdat het dossier compleet was. De consumenten moesten namelijk de kavels afnemen terwijl er nog geen omgevingsvergunning was afgegeven. Daarnaast heeft de bank onweersproken gesteld dat op dat moment (onder andere) ook een taxatierapport voor de nieuw te bouwen woning ontbrak. De commissie is met de bank van oordeel dat onder die omstandigheden niet van de bank kan worden verlangd dat zij de volledige financiering op voorhand zou verstrekken middels een geblokkeerd bouwdepot. Op dat moment kon de aanvraag namelijk nog niet volledig worden beoordeeld. De bank heeft daarom een bindende offerte uitgebracht voor het op dat moment benodigde bedrag van € 100.000,- tegen een rente van 1,52%. Zowel dit bedrag als dit rentepercentage wijken af van de bedragen en percentages genoemd in het renteaanbod. Hieruit kan naar het oordeel van de commissie niet anders worden geconcludeerd dan dat een wijziging van de hypotheekaanvraag is beoogd. Het maakt daarbij niet uit of deze wijziging expliciet door, of met instemming van, de adviseur (namens de consumenten) is uitgevoerd, nu de consumenten de offerte, en daarmee de wijziging, hebben geaccepteerd zonder nader voorbehoud. Met die aanvaarding van het (ten opzichte van het renteaanbod) gewijzigde aanbod is het renteaanbod naar het oordeel van de commissie komen te vervallen of uitgewerkt. De consumenten mochten er daarom niet zonder meer vanuit gaan dat de bank het renteaanbod na acceptatie van de offerte nog gestand zou doen. Als dit wel de bedoeling was geweest van de consumenten had het op hun weg gelegen om hierover - voorafgaand aan het tekenen van de offerte - expliciet navraag te doen of om hierover nadere afspraken te maken met de bank. Uit de stukken in het dossier is onvoldoende gebleken dat zij dit hebben gedaan.

### *Geen gerechtvaardigd vertrouwen*

- 3.5 Het voorgaande zou nog anders kunnen zijn als de bank bij de consumenten het gerechtvaardigde vertrouwen zou hebben gewekt dat zij het renteaanbod na acceptatie van de offerte nog gestand zou doen.<sup>1</sup> Hiervan is echter onvoldoende gebleken. De bank heeft betwist dat zij telefonisch heeft toegezegd dat zij ook de resterende benodigde financiering *op basis van het renteaanbod* aan de consumenten zou verstrekken. Uit de door de consumenten overgelegde mails van 22 juni 2022 blijkt onvoldoende duidelijk dat de bank dit op 20 juni 2022 of 22 juni 2022 ondubbelzinnig heeft toegezegd. Ook het gegeven dat de bank niet heeft gereageerd op de mail van de adviseur van 30 juni 2022, althans niet heeft aangegeven dat de bouwkosten niet op grond van het renteaanbod zullen worden gefinancierd, leidt niet tot de conclusie dat sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen bij de consumenten dat de bank het renteaanbod gestand zou doen. Alhoewel enkel stilzitten onder omstandigheden ook als een gedraging kan worden opgevat waaraan gerechtvaardigd vertrouwen kan worden ontleend, is dat in dit geval onvoldoende. Daarbij is relevant dat de mail van de adviseur (urgente) actie vereiste op een ander punt, te weten de afwikkeling van de financiering van de grond, en dat de adviseur in deze mail geen vraag stelde aan de bank over het renteaanbod of daarover bevestiging vroeg aan de bank. De bank hoefde daarom uit deze mail redelijkerwijs niet te begrijpen dat het de consumenten erom ging op dit punt een reactie van de bank te krijgen.

### *De aanvraag was ook op 20 december 2022 niet compleet*

- 3.6 Daarnaast bestaat nog een tweede grond voor afwijzing van de vordering van de consumenten. Tussen partijen staat vast dat op 20 december 2022 nog niet alle documenten aanwezig waren die de bank uiteindelijk nodig heeft gehad om te beoordelen of zij de consumenten een offerte wilde verstrekken voor de financiering van de bouwkosten. De bank heeft namelijk onweersproken gesteld dat zij voor de beoordeling van de aanvraag extra documenten nodig had die de consumenten op 20 december nog niet hadden aangeleverd. Het gaat dan in ieder geval om de aannemingsovereenkomst en de koopovereenkomst van het te verkopen registergoed. Weliswaar stellen de consumenten dat deze documenten niet zijn opgenomen in het renteaanbod, zodat het niet aanleveren hiervan voor hen geen gevolgen kan hebben, maar die stelling gaat niet op. Ten eerste is de documentenlijst van het renteaanbod gegenereerd op basis van de door de adviseur ingestoken aanvraag. Op de hoorzitting heeft de bank verklaard dat de adviseur de aanvraag niet heeft ingestoken als nieuwbouwwoning, waardoor de aannemingsovereenkomst niet op de documentenlijst is komen te staan, terwijl dit wel had gemoeten. Ten tweede is in het renteaanbod opgenomen dat de bank extra informatie nodig kan hebben. Deze informatie dient dan redelijkerwijs ook voor het verstrijken van de geldigheidsduur van het renteaanbod te worden aangeleverd.

---

<sup>1</sup> Dit volgt uit artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek, welk artikel is opgenomen in de bijlage.

Het komt de commissie aannemelijk voor dat als de bank de aanvraag na aanlevering van het taxatierapport van de woning en de omgevingsvergunning op 15 december 2022 zou hebben beoordeeld, zij de (definitieve) aannemingsovereenkomst en de koopovereenkomst van de tweede kavel ook zou hebben opgevraagd en dat de consumenten deze niet tijdig, dat wil zeggen voor 20 december 2022, hadden kunnen aanleveren. De aannemingsovereenkomst is door de consumenten namelijk pas getekend op 28 februari 2023, althans dit stelt de bank en de consumenten hebben dit niet betwist. De stelling van de consumenten dat de offerte van de aannemingsovereenkomst volgens de bank voldoende zou zijn, is door de bank betwist en is door de consumenten niet nader onderbouwd. De commissie kan daarmee niet vaststellen dat dit tussen partijen is afgesproken.

#### *Conclusie*

- 3.7 Het voorgaande houdt in dat de consumenten geen rechten kunnen ontlenen aan het renteaanbod. Dit betekent ook dat de bank niet aansprakelijk is voor enige schade van de consumenten en dat de kosten van rechtsbijstand niet voor vergoeding in aanmerking komen. De klacht is ongegrond en de vorderingen van de consumenten worden afgewezen.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen van de consumenten 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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage – Bepalingen uit wet- en regelgeving**

### **Burgerlijk Wetboek, Boek 3**

#### **Artikel 35**

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.