

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0458

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	31 mei 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Geldigheidsduur offerte. Door een onjuiste veronderstelling van de adviseur is de offerte niet geüpload in het systeem van de bank. De termijn waarbinnen de ondertekende offerte door de bank ontvangen moet zijn, is daardoor verstreken. De consumenten betogen dat de bank is tekortgeschoten door geen waarschuwing te sturen dat de tekentermijn van de offerte bijna was verstreken. Naar het oordeel van de commissie is de bank echter niet verplicht om dit te doen en is er dus ook geen sprake van een tekortkoming. De vordering van de consumenten wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de bank; en 5) de aanvullende stukken van de bank.
- 1.2 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.
- 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 woning gekocht. Om hiervoor financiering te regelen hebben zij een hypotheekadviseur ingeschakeld (hierna: de adviseur). De adviseur heeft namens de consumenten een hypotheekaanvraag ingediend bij de bank.
- 2.2 Op 22 augustus 2022 heeft de bank een offerte uitgebracht. Daarin is opgenomen dat de ondertekende offerte uiterlijk op 5 september 2022 door de bank moet zijn ontvangen:

"2. HOE LANG IS DEZE OFFERTE GELDIG?"

Voor wanneer moet de ondertekende offerte bij ons binnen zijn?

Wilt u deze offerte accepteren? Dan moet de door u ondertekende offerte uiterlijk op 5 september 2022 door ons zijn ontvangen. Tot die tijd blijft deze offerte geldig.

Geldigheidsduur

Is de ondertekende offerte op 5 september 2022 door ons ontvangen? Dan is de offerte geldig tot en met 15 maart 2023. Dat betekent dat u uiterlijk op 15 maart 2023 de hypotheekakte bij de notaris moet ondertekenen."

- 2.3 In de zomer van 2022 is de bank gaan werken met het digitaal ondertekenen van een offerte met gebruik van Stiply. De bank heeft de hypotheekadviseurs hierover een e-mail gestuurd (met als onderwerp "Service update: digitaal ondertekenen via Stiply.nl"). Verder is op de intermediairswebsite van de bank informatie gepubliceerd over "Digitaal ondertekenen met Stiply".¹
- 2.4 Op 28 augustus 2022 hebben de consumenten de offerte digitaal ondertekend via Stiply. De adviseur was in de veronderstelling dat de offerte via Stiply meteen in het dossier van de bank zou terechtkomen. Dat was echter niet het geval: Stiply is een systeem om een offerte digitaal te *ondertekenen*, maar daarna moet de ondertekende offerte nog wel worden *geupload* (via Track&Trace Hypotheken). Door de onjuiste veronderstelling van de adviseur is de offerte enkel digitaal ondertekend, maar niet geupload bij de bank. De ondertekende offerte is daardoor niet door de bank ontvangen.
- 2.5 Op 18 september 2022 heeft de adviseur een melding van de bank gekregen dat de offerte was vervallen. De adviseur heeft meteen contact opgenomen met de bank en daarbij verzocht om de offerte alsnog uit te voeren. De bank heeft dit verzoek afgewezen.
- 2.6 Noodgedwongen hebben de consumenten een nieuwe offerte – met een hogere rente – geaccepteerd.

De klacht en vordering

- 2.7 Namens de consumenten heeft de adviseur een klacht ingediend. Meestal krijgt de adviseur een signaal van de bank dat de tekentermijn van de offerte bijna verstrijkt. Nu heeft de adviseur een dergelijk signaal niet gekregen. De adviseur vindt dat de bank hierin is tekortgeschoten. Als de signaalfunctie wél goed had gewerkt, had de adviseur de offerte nog tijdig kunnen uploaden en had de schade van de consumenten voorkomen kunnen worden.

¹ De bank heeft een afbeelding van de intermediairswebsite en een afschrift van de e-mail overgelegd in deze klachtprocedure.

Verder waren de instructies aangaande het gebruik van Stiply onvoldoende duidelijk en nog niet volledig: zo kon op het moment van het digitaal ondertekenen van de offerte het webinar over Stiply op de intermediairswebsite nog niet bekeken worden.

- 2.8 Gelet op deze tekortkomingen vorderen de consumenten dat zij alsnog aanspraak kunnen maken op de offerte van 22 augustus 2022 dan wel een schadevergoeding gebaseerd op het verschil in maandlasten tussen de offerte van 22 augustus 2022 en de offerte die ze uiteindelijk (noodgedwongen) geaccepteerd hebben.

Het verweer

- 2.9 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

- 3.1 De klacht komt voort uit het feit dat de offerte van 22 augustus 2022 (door een onjuiste veronderstelling van de adviseur) niet geüpload is in het systeem van de bank, waardoor de offerte is komen te vervallen. De vraag waar het in deze zaak om gaat, is of de bank op enigerlei wijze is tekortgeschoten en of de consumenten (daardoor) alsnog aanspraak zouden kunnen maken op de offerte van 22 augustus 2022.
- 3.2 In essentie stellen de consumenten dat de bank op twee punten is tekortgeschoten.
- 3.3 In de eerste plaats zou de informatieverstrekking over Stiply onvoldoende duidelijk zijn. De commissie merkt op dat de bank in de zomer van 2022 begonnen is om met Stiply te werken en dat het toen dus een nieuwe werkwijze was. Van de bank mag verwacht worden dat zij de intermediairs goed informeert over de nieuwe werkwijze. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank dat naar behoren gedaan. De bank heeft haar intermediairs namelijk een e-mail gestuurd met informatie over Stiply en de bank heeft op haar intermediairswebsite informatie over Stiply gepubliceerd. Zowel uit de e-mail als uit de intermediairswebsite blijkt dat het om digitaal *ondertekenen* gaat en dat het digitaal ondertekende document nog wel (zoals gewoonlijk) geüpload moet worden via Track&Trace Hypotheken. Van een gebrekkige informatieverstrekking op dit punt is dus geen sprake.
- 3.4 In de tweede plaats betogen de consumenten dat de signaalfunctie niet goed heeft gewerkt: anders dan gebruikelijk heeft de adviseur geen signaal gekregen van de bank dat de tekentermijn van de offerte bijna zou verstrijken. Volgens de consumenten had de bank een dergelijke waarschuwing wel moeten sturen. De commissie gaat hier niet in mee. Er is namelijk geen wettelijke of contractuele verplichting voor de bank om een dergelijke melding te sturen. Het enkele feit dat de bank doorgaans wél een melding stuurt, betekent nog niet dat de bank daarmee de (juridische) verplichting op zich heeft genomen om in alle dossiers waarin de tekentermijn bijna verstrijkt een melding te sturen. Daarbij merkt de commissie op dat het met name aan de adviseur is – en dus niet aan de bank – om de relevante termijnen te bewaken.

Het sturen van een signaal moet daarom meer gezien worden als een (onverplichte) service van de bank. Aangezien de bank niet verplicht is om een signaal te sturen dat de tekentermijn van de offerte bijna verstrijkt, is de bank ook niet tekortgeschoten door in deze zaak geen signaal te sturen.

- 3.5 Kortom: van een tekortkoming van de bank is niet gebleken. Dit betekent dat de vordering moet 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 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