

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0377 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 oktober 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Dynamic Credit Services B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Datum uitspraak	: 21 april 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument klaagt zich over de afwijzing van de hypotheekaanvraag door de geldverstrekker. De consument stelt in dit verband dat de geldverstrekker de indruk heeft gewekt dat zij de geldlening zou kunnen afsluiten. De consument heeft hierdoor kosten (taxatierapport, inkomensverklaring en advieskosten) gemaakt, welke zij door de geldverstrekker vergoed wil hebben. Naar het oordeel van de commissie is niet vast komen te staan dat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van de haar toekomstige contractsvrijheid. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de geldverstrekker; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de geldverstrekker.
- 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 consument en de geldverstrekker 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 consument heeft zich in 2020 tot een onafhankelijke hypotheekadviseur (hierna: de adviseur) gewend voor de financiering van een woning, welke de consument aan haar dochter zou gaan verhuren.

- 2.2 Op de website van de geldverstrekker is een rekentool te vinden om een indicatie te geven van de haalbaarheid van een eventuele hypotheekaanvraag. Indien de rekentool een positief resultaat toont, staat er bij dat aan de berekening geen rechten kunnen worden ontleend. Op enig moment heeft de consument de rekentool ingevuld.
- 2.3 In het kader van de hypotheekaanvraag heeft de consument op 18 mei 2020 een taxatierapport laten opstellen. Op 10 juni 2020 heeft de consument een inkomensverklaring laten opstellen.
- 2.4 De adviseur heeft op 11 juni 2020 een hypotheekaanvraag ingediend bij de geldverstrekker. Op 16 juni 2020 heeft de geldverstrekker een indicatieve offerte (renteaanbod), de voorbrief, en een garantieverklaring aan de adviseur en de consument verzonden (?). In de voorbrief staat voor zover relevant het volgende vermeld:

Wat is een garantieverklaring?

Hoewel wij voor de indicatieve offerte de gegevens van u hebben gebruikt, is het nog geen offerte. Maar u wilt wel een bepaalde zekerheid. Dat kan door het tekenen van de garantieverklaring. U heeft dan de zekerheid dat wij voor het opmaken van de offerte kijken naar het renteblad, zoals dat geldt op de datum dat wij de aanvraag voor de lening hebben ontvangen. Aan de andere kant geeft u ons met de garantieverklaring toestemming om de documenten, die wij na het tekenen van de garantieverklaring ontvangen, te controleren.

[...]

Wat doen wij daarna?

Als wij de door u ondertekende garantieverklaring hebben ontvangen, controleren wij alle documenten die u ons heeft opgestuurd en beoordelen we of u aan alle voorwaarden voldoet en of we u de lening kunnen geven. Kunnen we u de lening geven? Dan ontvangt u een offerte. Kunnen we u de lening niet geven? Dan laten we dat uw financieel adviseur weten.

- 2.5 Op 24 juni 2020 was het hypotheekdossier compleet en heeft de geldverstrekker de aanvraag beoordeeld. In de dagen daarna is er veelvuldig contact geweest tussen de adviseur en de geldverstrekker over de hypotheekaanvraag van de consument. Per e-mail van 26 juni 2020 heeft de geldverstrekker aangegeven de gevraagde geldlening niet te willen verstrekken:

Bedankt voor je bericht. Het spijt me oprecht maar de aanvraag past nog steeds niet. Dit heeft ook te maken met het feit dat mevrouw huurt en we daar 5% bij optellen om rekening te houden met eventuele huurprijsstijgingen. Haar totale huurlast wordt daardoor € 1115,84. Zelfs als ik de kredietcommissie weet te overtuigen om alleen te rekenen met de huidige huurlast dan komt mevrouw toch nog te kort. Het ABN AMRO pensioen dat mevrouw opbouwt volgens haar pensioenoverzicht is € 24.654,00. Als hiervan € 8408,00 naar haar ex-partner gaat dan blijft er een pensioen over van € 16.246,00 en niet € 16.817,00.

- 2.6 Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna de consument haar klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

De klacht en vordering

- 2.7 De geldverstrekker is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht tegenover de consument. De geldverstrekker heeft bij de consument de indruk gewekt dat de gewenste geldlening voor haar haalbaar was. De consument heeft daarvoor onnodig kosten gemaakt. Zo heeft zij kosten moeten maken voor een inkomensverklaring en een taxatierapport. De rekentool op de website is anders dan de toets die de geldverstrekker daadwerkelijk doet. Ook is de rekentool onvolledig en de uitkomst van de berekening heeft de indruk gewekt dat de geldlening haalbaar was. Daarnaast heeft de adviseur ook nog een handmatige hypotheekberekening gemaakt, waaruit eveneens bleek dat de geldlening haalbaar was.

De consument vordert vergoeding van € 4.374,-, De vordering bestaat uit de kosten voor het laten opstellen van een inkomensverklaring, de kosten van het taxatierapport en de kosten voor financieel advies.

Het verweer

- 2.8 De geldverstrekker heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de geldverstrekker, vanwege de afwijzing van de financieringsaanvraag, gehouden is de door de consument gevorderde schade te vergoeden.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat de geldverstrekker het recht heeft om een financieringsaanvraag af te wijzen en dat de beoordeling van een dergelijke financieringsaanvraag aan de geldverstrekker is voorbehouden. De geldverstrekker kan de voorwaarden voor de verstrekking van een financiering tot op zekere hoogte zelf bepalen, mits deze voorwaarden niet in strijd zijn met geldende wet- en regelgeving en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar zijn.
- 3.3 In het onderhavige geval staat in de voorbrief bij de het renteaanbod vermeld dat de geldverstrekker na ontvangst van alle stukken beoordeelt of zij de geldlening kan verstrekken. De geldverstrekker heeft toegelicht dat de aanvraag van de consument is afgewezen vanwege de hoogte van haar pensioeninkomen: dit bleek lager dan aanvankelijk opgegeven. Voorts heeft de geldverstrekker toegelicht dat de aanvraag van de consument op basis van de GHF-normen niet kon worden verstrekt en dat zij heeft onderzocht of het mogelijk was om basis van maatwerk een hoger hypotheekbedrag te verstrekken. In een maatwerkdossier wordt individueel beoordeeld of de verstrekking acceptabel en verantwoord is. De aanvraag van de consument voldeed niet aan de richtlijnen die de geldverstrekker stelt voor maatwerkberekeningen.

- 3.4 Naar het oordeel van de commissie is niet komen vast te staan dat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van de haar toekomende contractsvrijheid. Daarbij is van belang dat gedurende het aanvraagproces van de hypothecaire geldlening gebleken is dat het pensioeninkomen van de consument lager was dan aanvankelijk medegedeeld aan de geldverstrekker. De hoogte van het pensioeninkomen was voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag wel van belang. Het klachtonderdeel is derhalve ongegrond.
- 3.5 Met betrekking tot de stelling van de consument dat uit de handmatige berekening van de adviseur wel bleek dat de geldlening verstrekt kon worden, oordeelt de commissie als volgt. Zoals reeds geoordeeld blijft de beoordeling van de financieringsaanvraag, zeker nu het een maatwerkdossier betreft, aan de geldverstrekker voorbehouden en is zij niet gebonden aan de berekeningen van de adviseur.
- 3.6 De stelling dat de uitkomst van de rekentool de consument in de veronderstelling heeft gebracht dat zij mocht uitgaan van een succesvolle aanvraag voor een financiering of dat zij had kunnen weten dat de aanvraag om de door de geldverstrekker genoemde redenen afgewezen zou worden, vindt geen steun in het dossier. In het kader hiervan is relevant dat op de website in niet misverstande bewoordingen te kennen is gegeven dat er geen rechten ontleend kunnen worden aan de berekening. Daarbij komt, zoals hiervoor reeds geoordeeld dat dat bank een contractsvrijheid heeft. De consument had er rekening mee moeten houden dat een leningaanvraag kon worden afgewezen. De commissie roept de geldverstrekker wel op om de rekentool voldoende nauwkeurig te maken. Alhoewel het vervelend is dat de rekentool een andere verwachting bij de consument heeft gewekt, is dat echter onvoldoende om tot toewijzing van de klacht te kunnen komen.

Conclusie

- 3.7 Dat de afwijzing van de hypotheekaanvraag bij de consument voor een grote onvrede heeft gezorgd staat vast. Echter, naar objectieve maatstaven bezien kan de afwijzing in de gegeven omstandigheden niet als onrechtmatig of anderszins ontoelaatbaar worden gezien. De vordering van de consument wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.