

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-087 d.d. 19 februari 2014

(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en mr. W.F.C. Baars, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

De bank heeft aan Consumenten een offerte verstrekt voor een hypothecaire geldlening op basis van NHG. Consumenten hebben alle in de offerte genoemde documenten overgelegd. Nadat het dossier compleet is bevonden voor beoordeling, verzoekt de bank om aanvullende werkgeversverklaringen. Consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank hier niet toe gerechtigd was. De Commissie overweegt als volgt. Het feit dat de dossierverzamelaar het dossier compleet voor beoordeling had bevonden, betekent niet dat in het kader van de NHG beoordeling geen aanvullende informatie opgevraagd zou mogen worden. Te meerr nu het ingevolge het bepaalde onder artikel 5.1 van de NHG voorwaarden, niet is toegestaan dat de continuïteit van de arbeidsrelatie afhankelijk wordt gesteld van bijvoorbeeld het behalen van een zeker diploma, zoals in casu het verkrijgen van een stageverklaring als advocaat.

Consumenten,

en

Quion Groep B.V., gevestigd te Rotterdam, hierna te noemen Quion; en

Argenta Spaarbank N.V., gevestigd te Breda, hierna te noemen Argenta; en

FlexFront B.V., gevestigd te Nieuwegein, hierna te noemen FlexFront,

hierna afzonderlijk te noemen Quion, Argenta, respectievelijk FlexFront en gezamenlijk te noemen Aangeslotenen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting d.d. 7 januari 2013;
- de specificatie van de schade d.d. 19 maart 2013;
- het e-mailbericht d.d. 17 april 2013 van Quion dat zij het advies van de Commissie als bindend zal aanvaarden;
- het verweer van Argenta d.d. 28 mei 2013;

- de brief van Quion waarin zij het verweer van Argenta tot het hare maakt d.d. 28 mei 2013;
- de brief FlexFront waarin zij het verweer van Argenta tot het hare maakt d.d. 28 mei 2013;
- de repliek van Consumenten d.d. 10 juli 2013;
- de dupliek van Argenta d.d. 28 augustus 2013;
- de brief van Quion d.d. 28 augustus 2013 waarin zij de dupliek van Argenta tot de hare maakt; en
- de brief FlexFront d.d. 29 augustus 2013 waarin zij zich aansluit bij de dupliek van Argenta..

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat alle partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

- 2.1. Via bemiddeling van een financieel adviseur heeft FlexFront namens Argenta op 30 november 2011 een offerte voor een hypothecaire geldlening aan Consumenten verstrekt.
- 2.2. In de offerte is – voor zover relevant - het volgende opgenomen:
 - Te overleggen documenten
 - Origineel bouwkundig rapport bij appartementen met bouwjaar 1940 of eerder;
 - Door beide partijen ondertekende koopovereenkomst, inclusief bijlagen;
 - Origineel taxatierapport opgemaakt door een bij het NWWI aangesloten taxateur;
 - Volledig ingevuld en ondertekend hypotheekaanvraagformulier;
 - Origineel getekende offerte;
 - Opgave van uw Bank-/ Girorekeningnummer in verband met de machtiging. Graag invullen op de machtiging in deze offerte;
 - Polis van overlijdensrisicoverzekering c.q. acceptatiebevestiging van de verzekeraar;
 - Volledig ingevulde en ondertekende pandakte;
 - Originele werkgeversverklaring van mevrouw [X];
 - Recente salarisstrook van mevrouw [X];
 - Originele intentieverklaring afgegeven door de werkgever van mevrouw [X] conform de normen van de NHG;
 - Kopie van een geldig paspoort of een kopie van de voor- en achterkant van een geldige Europese identiteitskaart van mevrouw [X]. De kopie van het identiteitsbewijs dient voor origineel gezien geparafeerd te worden door de adviseur;
 - Originele werkgeversverklaring van de heer [Y];
 - Recente salarisstrook van de heer [Y];
 - Aanstellingsbrief dan wel arbeidsovereenkomst van de heer [Y];

•Originele intentieverklaring afgegeven door de werkgever van de heer [Y] conform de normen van de NHG;

•Kopie van een geldig paspoort of een kopie van de voor- en achterkant van een geldige Europese identiteitskaart van de heer [Y]. De kopie van het identiteitsbewijs dient voor origineel gezien geparafeerd te worden door de adviseur.

Op basis van de in de aanvraag verstrekte gegevens voldoet de hypotheekaanvraag aan de normen en voorwaarden van de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen. Na acceptatie van de offerte wordt aan de hand van de door u verstrekte gegevens en bovengenoemde stukken een definitieve toetsing NHG uitgevoerd. Bij een negatief resultaat verliest de offerte haar geldigheid.”

2.3. Uit artikel 5.1. van de Toelichting op de Voorwaarden en Normen NHG van 7 juli 2011 blijkt onder meer het volgende:

“Inkomen uit een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde of bepaalde tijd

Deze Norm betreft arbeidsrelaties op basis van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde en bepaalde tijd met een verklaring voor onbepaalde tijd. In beide gevallen dient het inkomen te blijken uit de werkgeversverklaring. De werkgeversverklaring dient conform de modelwerkgeversverklaring te zijn uitgebracht.”

(...)

“Indien sprake is van een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd en men het inkomen voor de volledige looptijd van de lening wil meenemen, dient de werkgever een verklaring voor een dienstverband voor onbepaalde tijd af te geven (zie model-werkgeversverklaring). Deze verklaring mag niet worden afgegeven tijdens de proeftijd. Indien nog wel sprake is van een proeftijd, kan het inkomen uitsluitend worden vastgesteld conform Norm 5.2.”

“Voor een lening met Nationale Hypotheek Garantie is het niet toegestaan dat de duur van de arbeidsrelatie afhankelijk is van bijvoorbeeld het behalen van een diploma, de duur van een project of andere vergelijkbare afhankelijkheden. De voortzetting van het dienstverband dient onvoorwaardelijk te zijn, waarbij uitsluitend de gelijkheid in het functioneren of de arbeidsomstandigheden ter discussie kunnen worden gesteld.”

2.4. Op 7 december 2011 hebben Consumenten de offerte ondertekend en aan FlexFront geretourneerd.

2.5. Consumenten zijn vervolgens overgegaan tot de aankoop van een woning, waarvan de overdracht op 30 januari 2012 stond gepland.

2.6. Per e-mailbericht van 6 januari 2012 heeft de financieel adviseur van Consumenten de acceptatiebevestiging van de overlijdensrisicoverzekering van Consumenten aan FlexFront gestuurd. Dit was het laatste benodigde document uit de onder 2.2. genoemde lijst.

2.7. Per e-mailbericht van 9 januari 2012 om 9:20 uur heeft FlexFront aan de financieel adviseur gevraagd wat de premie van de overlijdensrisicoverzekering was, nu deze niet op de acceptatiebevestiging stond vermeld. De tussenpersoon van Consumenten heeft het premiebedrag vervolgens aan FlexFront doorgegeven.

2.8. Per e-mailbericht van 9 januari 2012 om 16:51 uur heeft FlexFront onder meer het volgende aan de financieel adviseur van Consumenten bericht:

“Wij hebben het dossier beoordeeld en compleet bevonden. Het dossier wordt nu definitief beoordeeld en compleet bevonden. Het dossier wordt nu definitief beoordeeld door de hypotheekverstrekker, welke momenteel een verwerkingstijd heeft van 5 werkdagen. Het is mogelijk dat de toegestuurde bescheiden aanleiding geven om aanvullende gegevens op te vragen. (...)”

2.9. Per e-mailbericht van 16 januari 2012 heeft FlexFront onder meer het volgende aan de financieel adviseur van Consumenten bericht:

“(...) Wij hebben een terugkoppeling van Quion ontvangen inzake het dossier van de heer [Y] en mevrouw [X].

De volgende stukken ontbreken nog:

Beide aanvragers zijn in dienst als advocaat stagiair. Wat gaat er gebeuren als beide de opleiding tot advocaat niet behalen? Graag een schriftelijke bevestiging van de werkgevers. (...)"

- 2.10 Per e-mailbericht van 17 januari 2012 heeft de financieel adviseur van Consumenten onder meer het volgende aan FlexFront bericht:

"de werkgevers hebben reeds aangegeven dat zij bij gelijkblijvend functioneren gewoon in dienst mogen blijven, zie de modelwerkgeversverklaringen! Daarmee wordt ook bedoeld dat het met de opleidingen goed gaat.

Nog los daarvan: het is een vreemde eis dat een verklaring moet worden afgegeven waarin staat wat de consequenties zijn als we de 'advocatenopleiding' niet halen. Deze opleiding bestaat uit drie jaren: (...)

In het arbeidscontract staat ook geen restricties het is ook GEEen stage overeenkomst maar een arbeidscontract! (...)"

- 2.11. Per e-mailbericht van diezelfde dag heeft FlexFront onder meer het volgende aan de financieel adviseur van Consumenten bericht:

"Ik heb je mail doorgezeten naar Quion met het verzoek het dossier af te ronden.

Morgen zal ik telefonisch contact met Quion opnemen of ze ernaar willen kijken. (...)"

- 2.12. Per e-mailbericht van 23 januari 2012 om 15:06 uur heeft de financieel adviseur van Consumenten een verklaring van de werkgevers van [X] aan FlexFront toegestuurd. In dit bericht is het volgende opgenomen:

"Hierbij de verklaring van mevrouw [X] haar werkgevers, wil jij deze met spoed doorsturen naar Argenta of deze zo akkoord is? Hypotheek moet de 30^e passeren."

- 2.13. Per e-mailbericht van diezelfde dag om 17:31 uur heeft FlexFlont aan de financieel adviseur van Consumenten het volgende bericht:

"Deze aanvulling ziet er goed uit. We hebben alleen ook nog zo'n aanvulling nodig van de heer [Y]. Kun je die nog zo snel mogelijk aanleveren? Daarna zal ik alles direct naar Quion/Argenta sturen voor beoordeling."

- 2.14. Per e-mailbericht van diezelfde dag om 22:24 uur heeft de advocaat van Consumenten aan Argenta, Quion en FlexFront – voor zover relevant – het volgende bericht:

"(...)Zodanige aanvullende eis is bepaald merkwaardig en in meerdere opzichten niet acceptabel.

Cliënten stellen zich op het standpunt dat er een volledige overeenkomst is tot stand gekomen en dat het u geenszins vrij staat om achteraf aanvullende voorwaarden aan de tussen partijen gesloten hypothecaire geldlening te verbinden. Cliënten wensen dat de tussen hen en u, c.q. door uw bemiddeling, gesloten overeenkomst onverkort, volledig en tijdig wordt nagekomen.

Bij deze verzoek ik u, en voor zover nodig sommeer ik u daartoe, mij **uiterlijk morgen, 24 januari 2012 voor 14.00 uur** per e-mail te doen weten dat u alsnog onvoorwaardelijk bereid bent uw verbintenis tot het verstrekken van de hypothecaire geldlening zoals deze tussen partijen is overeengekomen volledig, onverkort en dus ook tijdig na te komen, bij gebreke waarvan ik u namens cliënten bij deze uitdrukkelijk aansprakelijk stel voor alle gevolgen c.q. schade, hoe ook genaamd. (...)."

- 2.15. Uiteindelijk heeft [X] de aanvullende werkgevers verklaring niet overgelegd en hebben Consumenten zich tot een andere geldverstrekker gewend. Op 1 februari 2012 heeft het transport plaatsgevonden.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het betalen van de door hun geleden schade, bestaande uit de volgende schadeposten:

- een bedrag van € 74,98 voor de extra kosten van de verkopers als gevolg van het verplaatsen van de transportdatum;
- een bedrag van € 476,- aan notariskosten voor het uitstel van de passeerafspraak en het inplannen van een spoedafspraak;
- een bedrag van € 39.388,30 bestaande uit het verschil over de gehele looptijd tussen de totale prijs van de hypothecaire geldlening bij Argenta van € 383.419,70 en de totale prijs van de hypothecaire geldlening bij de Westland Utrecht Bank van € 422.808,-; en
- een bedrag van € 4.764,48 voor advocaatkosten.

- 3.2. Aan deze vordering leggen Consumenten ten grondslag dat Aangeslotenen toerekenbaar tekort zijn geschoten in hun zorgplicht jegens Consumenten. In de hypotheekofferte wordt namelijk een limitatieve opsomming gegeven van de over te leggen stukken op basis waarvan een NHG-toetsing kon worden uitgevoerd. Dit aanbod is door Consumenten aanvaard. Vervolgens zijn aanvullende stukken gevraagd, waaraan onredelijke eisen werden gesteld. Bovendien was het bij het uitbrengen van de hypotheekofferte bekend dat Consumenten advocaatstagiaires waren. Aangeslotenen hadden hier rekening mee dienen te houden. Ook werden deze aanvullende stukken slechts twee weken voor de transportdatum opgevraagd. Daarnaast hebben Aangeslotenen onvoldoende duidelijk en transparant gecommuniceerd richting Consumenten. Zo waren de onderlinge verhoudingen, relaties c.q. bevoegdheden van alle betrokken niet duidelijk. Ook hebben zij gedurende het aanvraagtraject niet tijdig gereageerd.
- 3.3. Argenta heeft de stellingen van Consumenten weersproken. FlexFront en Quion hebben zich bij dit verweer aangesloten. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Niet-ontvankelijkheid klacht

Als meest verstrekkend verweer heeft Argenta zich op het standpunt gesteld dat Consumenten niet ontvankelijk zijn in hun klacht omdat uit artikel 14.1. sub f van het Reglement voor de Ombudsman en de Geschillencommissie voortvloeit dat de Commissie geen klachten behandelt omtrent de vraag of de Aangeslotene een relatie wenst aan te gaan met de Consument. Volgens Argenta verwijten Consumenten haar in essentie, dat zij aan Consumenten geen hypothecaire lening heeft willen verstrekken.

Die zienswijze is volgens de Commissie niet juist. Consumenten hebben aan hun klacht ten grondslag gelegd dat er juist wel een relatie (in de vorm van een overeenkomst van geldlening) tot stand is gekomen, maar dat vervolgens naast de genoemde documenten in de offerte – ten onrechte om aanvullende werkgeversverklaringen is verzocht. De Commissie gaat daarom over tot de inhoudelijke behandeling van de klacht.

4.2. *Beoordeling klacht*

De Commissie overweegt als volgt. Het feit dat de dossierverzamelaar, in casu FlexFront, het dossier compleet voor beoordeling had bevonden, betekent niet dat in het kader van de NHG beoordeling geen aanvullende informatie opgevraagd mocht worden. Het is voldoende aannemelijk geworden, dat de definitieve beoordeling van de documenten niet tot de bevoegdheid van Flexfront behoorde, maar van Quion, handelend namens Argenta. Met betrekking tot de definitieve toetsing van de documenten aan de NHG-normen geldt dat het blijkens de Toelichting op artikel 5.1 van de NHG-normen niet is toegestaan dat de continuïteit van de arbeidsrelatie afhankelijk wordt gesteld van bijvoorbeeld het behalen van een diploma of een vergelijkbare afhankelijkheid. Het verzoek van Quion c.q. Argenta om in het bezit gesteld te worden van een aanvullende werkgeversverklaring, dat ook bij het niet verkrijgen van de stageverklaring de arbeidsovereenkomst zou worden voortgezet, was dan ook volstrekt legitiem. Een stageverklaring is een soort diploma, althans een vergelijkbare afhankelijkheid waarvan het zeer gebruikelijk is dat het verkrijgen daarvan bepalend is voor de voortzetting van de arbeidsrelatie. Voorts is van belang, dat het Argenta bij de toetsing van de documenten aan de NHG-norm niet vrijstaat daarvan af te wijken op het gevaar van verlies van aan de NHG-garantie te ontlene rechten, hetgeen zowel in het belang is van de geldverstrekker als van de consument. De stelling van Consumenten dat reeds een perfecte overeenkomst van hypothecaire geldlening met NHG-garantie tot stand was gekomen, wordt dan ook door de Commissie niet gevolgd. De omstandigheid dat Aangeslotenen, althans Flexfront al eerder er mee bekend waren of was, dat Consumenten advocaat-stagiaires waren, leidt niet tot een andere conclusie. Ook de klacht dat de onderliggende verhoudingen tussen Argenta, Quion en Flexfront onvoldoende transparant zijn, treft geen doel. Uit de stukken blijkt genoegzaam dat Flexfront bemiddelt, Argenta de geldverstrekker is en dat Quion namens Argenta de documenten definitief op volledigheid toetst. Indien Consumenten daarover meer duidelijkheid hadden gewild dan hadden zij daarover bij Aangeslotenen opheldering dienen te vragen.

4.3 . Voor het verwijt van Consumenten dat Aangeslotenen gedurende het aanvraagtraject niet tijdig hebben gereageerd, zijn in de stukken onvoldoende aanknopingspunten te vinden. Ook het verzoek om aanvullende werkgeversverklaringen is binnen redelijk tijdsbestek gedaan. Het dossier was op 9 januari 2012 door Flexfront in beginsel compleet bevonden en FlexFront heeft op 16 januari 2012 op verzoek van Quion om aanvullende stukken verzocht. Een dossierbeoordeling van een periode van een week acht de Commissie niet onredelijk. Ook dit onderdeel van de klacht is derhalve niet gegrond.

4.4 . Gelet op het hiervoor overwogene moet de vordering worden afgewezen.

4.5 . Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. **Beslissing**

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](https://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan).