

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-320  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 januari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 11 juli 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument accepteert na de geldigheidsdatum ervan een hypotheekofferte. Niet gebleken is, dat de Bank had moeten weten dat de offerte getekend onderweg was. De door Consument ingeschakelde tussenpersoon heeft de Bank te laat op de hoogte gebracht van de acceptatie van de offerte. De Commissie wijst de vordering af.

### **1. Procesverloop**

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

- het namens Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 juli 2016 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De Bank heeft op 13 december 2014 een offerte uitgebracht aan Consument, deze is op 16 december 2014 door de tussenpersoon van Consument ontvangen. In de offerte is de volgende passage opgenomen:

***Geldigheidsduur***

*Als de door u ondertekende offerte uiterlijk op 27 december 2014 door ons is ontvangen, dan blijft deze geldig tot en met 13 maart 2015. Dat betekent dat u uiterlijk op deze datum de hypotheekakte bij de notaris moet tekenen.*

- 2.2 Op 18 december 2014 heeft Consument de offerte besproken met zijn tussenpersoon. Vervolgens heeft Consument op 28 december 2014 laten weten aan zijn tussenpersoon dat hij de offerte wilde accepteren. Op 9 januari 2014 heeft tussenpersoon de getekende offerte geüpload in het digitale systeem van de Bank.

- 2.3 De Bank heeft op 14 januari 2015 aan de tussenpersoon van Consument laten weten dat de offerte verlopen was en dat een nieuwe offerte aangevraagd diende te worden.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een schadevergoeding ter grootte van € 3.950,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft verkeerde informatie verschaft in januari 2015. Acceptatie van de hypotheekofferte heeft om die reden niet meer kunnen plaatsvinden en de Bank heeft zich onvoldoende klantvriendelijk opgesteld door de offerte niet op een later moment alsnog te accepteren. Zodoende is Consument door de Bank benadeeld omdat hij niet 104% van de marktwaarde van de woning heeft kunnen lenen, maar slechts 103% daarvan. Doordat Consument een nieuwe offerte heeft dienen te accepteren, heeft hij € 3.950 van zijn spaargeld moeten aanwenden en is de verbouwing bovendien soberder gerealiseerd.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie oordeelt dat de rechtsverhouding tussen partijen wordt beheerst door het aanbod dat de Bank aan Consument heeft gedaan in de offerte van 13 december 2014. Er wordt uitgegaan van de uiterste acceptatiedatum zoals opgenomen in de offerte: 27 december 2014. De Commissie stelt vast dat, behoudens bijzondere omstandigheden, de weigering van de Bank de offerte na deze uiterste datum te accepteren voor rekening en risico van Consument komt.
- 4.2 Niet in geschil tussen partijen is, dat de offerte te laat is geaccepteerd door Consument, namelijk op 4 januari 2015. De tussenpersoon heeft de Bank voor het eerst op 2 januari 2015 een schriftelijk bericht gestuurd dat de offerte zou worden opgestuurd. Ter zitting heeft de tussenpersoon gesteld dat hij voor 27 december 2014 contact heeft opgenomen met de Bank en heeft laten weten dat de offerte vertraagd zou zijn. De Bank heeft betwist dat de tussenpersoon dit heeft aangekondigd. Door de tussenpersoon zijn geen stukken ingediend waaruit blijkt dat op of voor 27 december 2014 contact is opgenomen met de Bank. Dientengevolge oordeelt de Commissie dat deze stelling onvoldoende aannemelijk is gemaakt.

- 4.3 De Commissie oordeelt dat de Bank op grond van het voorgaande niet gehouden was een geldlening te verstrekken tegen 104% van de marktwaarde van de woning. Uit coulance had de Bank hiertoe alsnog kunnen overgaan, ondanks de te late acceptatie van de offerte. Een tegemoetkoming uit coulance is echter juridisch niet afdwingbaar. Om die reden kan de Commissie geen verklaring voor recht geven dat de Bank de geldlening had dienen te verstrekken.
- 4.4 Tot slot merkt de Commissie op dat het verschil tussen de gevraagde en verkregen financiering niet tot schade in juridische zin leidt. De Commissie begrijpt dat het voor Consument onaangenaam kan zijn in zijn bestedingsruimte beperkt te zijn, maar dat doet aan dat oordeel niet af.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*