

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0078

prof. dr. mr. R.H. de Bock, voorzitter, prof. mr. D. Busch, drs. F.J. van der Ent MHA, J.C.H. Kars AAG CERA, mr. S.C.H. Molin, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	25 oktober 2024
Beroep ingediend door	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep gegrond

Samenvatting

De consument heeft van de bank een hypotheekadvies gekregen voor de financiering van de aankoop van een landgoed en de bouw van een duurzame woning op dat landgoed. De bank heeft een overbruggingshypotheek verstrekt voor de aankoop van het landgoed en een renteaanbod gedaan voor een reguliere hypotheek voor de bouw van de woning. De consument zegt door de handelwijze van de bank ervan uit te zijn gegaan dat de reguliere hypotheek hem was verleend zodat hij daarvan gebruik kon maken toen dat voor de bouw van de woning nodig was. Toen het zover was stelde de bank zich op het standpunt dat deze hypotheek nog niet was verstrekt. Inmiddels was de termijn voor acceptatie van een hypotheek tegen de condities van het renteaanbod verstreken. De consument stelt dat de bank met haar handelwijze haar zorgplicht heeft geschonden en vordert vergoeding van de schade die hij lijdt omdat hij een hypotheek heeft moeten afsluiten tegen een hogere rente. Anders dan de Geschillencommissie is de Commissie van Beroep van oordeel dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en kent zij de consument schadevergoeding toe.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 17 maart 2024 ontvangen beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 9 februari 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0120).
- 1.2 De bank heeft een op 30 april 2024 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 16 september 2024. De consument, de heer [naam 1], is daar verschenen. Namens de bank was de heer [naam 3], hypotheekadviseur, aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mr. M.E. de Hoogh, advocaat te Haarlem. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, de consument aan de hand van een overgelegde pleitnota, en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 9 februari 2024.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.17. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consument heeft zich in 2020 tot de bank gewend voor advies en bemiddeling in verband met de financiering van een landgoed waarop de consument op een bouwkevel zijn eigen woning wilde realiseren en de overige twee bouwkevels zou verkopen.
- 3.3 Op 27 mei 2020 heeft de consument een gesprek gehad bij de bank. Op 29 mei 2020 heeft de bank een hypotheekadvies-rapport uitgebracht. Daaruit blijkt dat de consument op dat moment het landgoed voor € 923.000 had aangekocht. In het hypotheekadvies van 29 mei 2020 is door de bank ter financiering hiervan een hypothecaire geldlening van € 250.000 en een overbruggingskrediet van € 375.000 geadviseerd. Het hypotheekadvies is door de consument en de bank ondertekend. Een definitief hypotheekaanbod is vervolgens niet gedaan.
- 3.4 Begin november 2020 heeft de consument bij de bank een tijdelijke financiering in de vorm van een overbruggingshypotheek van € 180.000 aangevraagd. Op 10 november 2020 heeft de bank daarvoor opnieuw een hypotheek-adviesrapport uitgebracht. Daaruit blijkt dat de consument, voor de afname van de grond medio november 2020, de koopsom van de grond wilde voldoen door de volgende financiering: € 450.000 door de verkoop van één kavel, € 92.300 door de waarborgsom die al was voldaan, € 203.700 aan eigen middelen, een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 1.000 en een overbruggingskrediet van € 179.000 welke leningen per 15 november 2020 bij de bank zouden worden afgesloten. De consument heeft het door de bank verstrekte definitieve aanbod voor een hypotheek van in totaal € 180.000 geaccepteerd en op 19 november 2020 is de hypotheekakte gepasseerd.
- 3.5 Op 19 november 2020 heeft de consument een (nieuw) renteaanbod aangevraagd voor een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 250.000. Op 14 december 2020 heeft de bank een renteaanbod voor een aflossingsvrije hypotheek van € 250.000 (tegen een rente van 1,35%) aan de consument gestuurd (hierna: de hypotheekindicatie).
- 3.6 In het document waarin de hypotheekindicatie is vervat, is vermeld dat de consument met een ondertekend exemplaar van de hypotheekindicatie een aantal documenten moet meesturen, en dat de hypotheekindicatie na tijdige acceptatie geldig is tot 16 september 2021. In de begeleidende e-mail van 14 december 2020 bij dit document, schrijft de hypotheekadviseur van de bank aan de consument:

“Bijgaand ontvang je het rente aanbod conform afspraak, deze hoeft je niet te tekenen. Op het moment dat je de voorbereidingen van de bouw hebt afgerond kan de hypotheek worden verstrekt. (...)”.

3.7 In reactie daarop heeft de consument bij e-mail van 14 december 2020 geantwoord:

“Dank voor het rente-aanbod en je inspanningen. Ik meld me als we zo ver zijn gevorderd met de bouw.”

3.8 Bij e-mail van 3 december 2021 heeft de consument de bank als volgt bericht:

“(..) hoogste tijd voor een update van mijn kant:

1. We hebben onze huidige woning verkocht (...). De overdracht staat gepland voor 14 april 2022. Alsdan komt het geld voor de overbrugging ook vrij.

2. Maandag over een week (...) wordt gestart met de bouw van ons bijgebouw met gastenverblijf. De oplevering hiervan is begin april 2022. Wij gaan dan alvast verhuizen (...) en tijdelijk wonen in het gastenverblijf (...). De aannemingsovereenkomst voor de bouw van ons bijgebouw met gastenverblijf voeg ik ook bij deze mail.

3. Mede gezien onze saldi die vastzitten in Triodoscertificaten zullen we ca 180k hypotheek opnemen gaande de bouw, dus in de periode januari-april 2022.

(..)”

3.9 Bij e-mail van 4 december 2021 heeft de bank daarop geantwoord:

“(.)

Goed om na geruime tijd van je te horen en dank voor je update met mooie ontwikkelingen.

Zo te lezen heb je momenteel geen behoefte aan een uitbreiding van je financiering. Kun je de periode overbruggen tot de verkoop per 14 april met een start bouw deze maand en kosten welke je de komende maanden hebt.

Als ik wat voor je kan doen hoor ik het graag.

(..)”

3.10 Bij e-mail van 3 maart 2022 heeft de consument de bank als volgt bericht:

“(..) De bouw vordert gestaag en wordt begin april opgeleverd.

14 april is de overdracht van onze huidige woning en dan komen er weer de nodige middelen vrij.

Wij hebben inmiddels al enkele termijnen van de nieuwbouw uit eigen middelen betaald. (...)

Inmiddels is het zo ver dat ik de hypotheek wil gaan aanspreken, teneinde daaruit ook een aantal termijnen te betalen.

Kun jij mij op korte termijn laten even laten weten hoe dat in zijn werk gaat?

(..)”

3.11 Bij e-mail van 6 maart 2022 heeft de bank daarop geantwoord:

“(.)

Dank voor je update, zo te lezen verloopt de bouw voorspoedig.

Kun je globaal aangeven hoe je je financiën wenst in te vullen als aanvulling op de overbrugging welke ik in 2020 heb geregeld.

In je eerdere mail van december gaf je een bedrag aan van € 180.000 voor de hypotheek en in 2020 gingen we uit van € 250.000.

Bijgaand ontvang je het hypotheekadvies en definitief hypotheekaanbod van destijds.

*De hypothecaire inschrijving bedraagt € 625.000 waarmee de opname van de hypotheek middels een onderhandse verhoging kan worden geregeld. Ik stuur je in een volgende mail de reguliere afspraakbevestiging met benodigde documenten, het aanmaken van een online dossier is niet nodig.
(...)”.*

- 3.12 Na telefonisch contact op 8 maart 2022 heeft de bank, bij e-mail van 10 maart 2022, aan de consument de e-mail van de consument van 14 december 2020 doorgestuurd en hem daarbij als volgt bericht:

“(..)

Bijgaand ontvang je de laatste mailwisseling na het verstrekken van de overbrugging en het rente aanbod waarover je sprak met een hypotheek van € 250.000 uit 2020, deze was geldig tot 16 september 2021 en is daarmee verlopen.

De hypotheek kan ik verstrekken maar van belang is dat we een afspraak inplannen en ik de benodigde documenten ontvang over inkomen en ook de woning waaronder de aanneemovereenkomst en taxatierapport, zie pagina 7 met een totaal overzicht van benodigde documenten.

Dit is niet in lijn met je verwachtingen maar wel de weg om de financiering te regelen en conform onze afspraken.

(...)”.

- 3.13 Bij e-mail van 10 maart 2022 heeft de consument daarop geantwoord:

“(..)

Eergisteren (08-03-2022) in ons telefonisch contact – waar ik bij herhaling op aangedrongen had – kwam de Triodos-aap uit de mouw en blijken we naar jouw lezing nu helemaal geen Triodos-hypotheek meer te hebben

Dit kwam voor mij als een donderslag bij heldere hemel!!!

(...)”.

- 3.14 In oktober 2023 heeft de consument een hypothecaire aflossingsvrije geldlening van € 253.800 afgesloten bij een andere bank tegen een rente van 4,30% per jaar met een rentevaste periode van 20 jaar.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consument stelt dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht, zowel bij het advies en de bemiddeling bij zijn aanvraag voor een hypothecaire geldlening van € 250.000 als in de periode daarna tot maart 2022 toen de bank zich op het standpunt stelde dat de desbetreffende hypotheek niet was verleend. De consument stelt in dit verband onder meer dat hij, na het renteaanbod van 14 december 2020, mocht aannemen, gelet op alle

signalen en contacten met de bank, dat als de bank nog iets nodig had voor het verstrekken van de hypotheek hij daarover zou worden geïnformeerd. De lijst met de in dit renteaanbod gevraagde documenten was namelijk verwarrend, uitgebreid en onbegrijpelijk of niet van toepassing. Gedurende het hele traject heeft de bank geruststellende signalen afgegeven en het vertrouwen gewekt dat het goed zou komen met de hypotheek, totdat in maart 2022 bleek dat de hypotheek niet was verstrekt, aldus de consument. De consument stelt daarnaast dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de wijze waarop de bank invulling heeft gegeven aan het bemiddelingstraject na de hoorzitting bij de Geschillencommissie, waarbij partijen een poging hebben gedaan om tot overeenstemming te komen.

4.2 De consument vordert vergoeding van de schade die hij stelt te hebben geleden als gevolg van de gestelde zorgplichtschending door de bank.

4.3 De Geschillencommissie heeft de vordering van de consument afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De consument bestrijdt de uitspraak van de Geschillencommissie en handhaaft daarbij zijn standpunt en vordering (4.1 en 4.2).

5.2 De bank concludeert tot bevestiging van de uitspraak van de Geschillencommissie.

5.3 De Commissie van Beroep stelt voorop dat, op grond van hetgeen volgens ongeschreven recht in het maatschappelijk verkeer betaamt, op banken een bijzondere zorgplicht rust jegens haar (potentiële) cliënten. Deze zorgplicht vloeit voort uit de maatschappelijke positie van deze financiële dienstverleners in samenhang met hun professionele deskundigheid. Zij strekt ertoe consumenten te beschermen tegen het gevaar van eigen lichtvaardigheid en gebrek aan inzicht. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval. Een bank is bij haar dienstverlening gehouden zo goed mogelijk rekening te houden met de belangen van haar cliënten.

5.4 Het hypotheekadvies van 29 mei 2020 voorzag in het financieren van het project van de consument, te weten de aankoop van een landgoed en het daarop realiseren van zijn woning, door middel van een reguliere hypotheek van € 250.000 en een overbruggingshypotheek. Ook het hypotheekadvies van 10 november 2020, dat heeft geleid tot het verstrekken van een overbruggingshypotheek van € 179.000 en een aflossingsvrije hypotheek van € 1.000 voor aankoop van de grond, vermeldt als uitgangspunt het project van de consument met een beoogde financiering van de bouw van de woning met een reguliere hypotheek van € 250.000. In deze context heeft de bank vervolgens op 14 december 2020 een document aan de consument gestuurd met daarin een renteaanbod van 1,35% voor een aflossingsvrije hypotheek van € 250.000 met een rentevaste periode van 20 jaar ingaande op 1 januari 2021 (hierna: de hypotheekindicatie), welke in de hypotheekindicatie is aangeduid als een verhoging van de eerder verstrekte aflossingsvrije hypotheek van € 1.000. De hypotheekindicatie vermeldt dat de consument met een ondertekend exemplaar van de hypotheekindicatie een aantal documenten moet meesturen, dat de consument door ondertekening van de hypotheekindicatie aangeeft een definitief hypotheekaanbod te willen ontvangen, en dat de consument vervolgens binnen negen maanden na de hypotheekindicatie het definitieve hypotheekaanbod moet

accepteren. In de begeleidende e-mail waarmee de bank de hypotheekindicatie aan de consument heeft gestuurd, zegt de bank echter dat de consument het renteaanbod niet hoeft te tekenen, en dat de hypotheek kan worden verstrekt op het moment dat de consument de voorbereidingen van de bouw heeft afgerond. Deze instructie en informatie zijn niet in lijn met de procedure die in de hypotheekindicatie zijn beschreven. Daardoor is niet duidelijk of en in hoeverre de daadwerkelijke verstrekking van de hypotheek afhankelijk zou zijn van het aanleveren door de consument van de documenten die in de hypotheekindicatie worden genoemd, en het doorlopen van de daarin genoemde (standaard)procedure. Dat de bank daar niet steeds strikt aan vasthield, volgt uit het feit dat de consument voor de hypotheek in november 2020 bepaalde stukken niet kon aanleveren en de bank - naar eigen zeggen - bij de verstrekking van de overbruggingshypotheek buiten de kaders van haar reguliere acceptatiebeleid is getreden. In deze omstandigheden heeft de e-mail van de bank van 14 december 2020 bij de consument de suggestie kunnen wekken dat de hypotheek wordt verstrekt tegen de in de hypotheekindicatie genoemde condities op het moment dat de consument de hypotheek nodig heeft voor de bouw.

- 5.5 Sinds het antwoord van de consument op 14 december 2020 dat hij zich weer zou melden als hij ver genoeg gevorderd was met de bouw, heeft de bank van de consument geen signalen ontvangen dat hij van het gedane aanbod geen gebruik wilde maken. Gelet op het feit dat de bank al een deel van de financiering voor het project van de consument had verstrekt, en de hypotheek van € 250.000 het tweede deel betrof van deze financiering die partijen van meet af aan hadden voorzien, lag het op de weg van de bank om bij de consument tijdig navraag te doen naar zijn intenties om het proces van de hypotheekverlening af te ronden. Te meer nu, zoals gezegd, daarover geen eenduidige informatie was gegeven aan de consument. De gerechtvaardigde belangen van de consument waren ermee gediend dat de bank hem tijdig erop had gewezen dat, om aanspraak te kunnen maken op de hypotheek tegen de aangeboden condities, het aanvraagproces zoals beschreven in de hypotheekindicatie moest worden afgerond vóór het verstrijken van de geldigheid van het aanbod. Dat heeft de bank niet gedaan. Daarmee heeft zij niet de zorgvuldigheid in acht genomen die van haar in de gegeven omstandigheden mocht worden verwacht.
- 5.6 Als gevolg van de schending van haar zorgplicht heeft de bank de consument de reële kans ontnomen een bindende offerte van de bank te ontvangen conform de hypotheekindicatie van 14 december 2020 en een hypothecaire lening af te sluiten bij de bank conform dit aanbod. Wat betreft de grootte van deze kans overweegt de Commissie van Beroep als volgt.
- 5.7 In de hypotheekindicatie van 14 december 2020 is vermeld welke documenten nodig waren voor het uitbrengen van een definitief hypotheekaanbod. Een deel van deze documenten was al in het bezit van de bank (gemarkeerd met een sterretje). De bank heeft aangevoerd dat met name de aanneemovereenkomst met afbouwgarantie ontbrak, en een gevalideerd taxatierapport van de nieuwe woning. De lijst met benodigde stukken in de hypotheekindicatie vermeldt echter geen aanneemovereenkomst. Volgens deze lijst kon op dit punt worden volstaan met een specificatie van de kosten van verbouwing, kennelijk conform het bij de hypotheekindicatie gevoegde formulier "Verbouwingskosten". Op dit formulier hoefden alleen een omschrijving van de werkzaamheden te worden vermeld en een opgave van de (geschatte) kosten. Offerte(s) van aannemers hoefden volgens het formulier alleen te worden verstrekt indien aanwezig. Er is geen aanwijzing dat de

consument niet in staat zou zijn geweest de gevraagde verbouwingsspecificatie aan de bank te verstrekken. Mogelijkerwijs had de bank gaandeweg het proces alsnog een aanneemovereenkomst van de consument verlangd, maar de reële mogelijkheid dat de consument erin was geslaagd om daaraan tegemoet te komen, alsook om een taxatierapport aan te leveren, kan niet worden uitgesloten. Het enkele feit dat de consument in werkelijkheid pas in 2023 een aanneemovereenkomst heeft gesloten, zoals ter zitting bij de Commissie van Beroep is gebleken, doet niet af aan de reële mogelijkheid dat hij daartoe eerder was overgegaan als hij zich bewust was geweest van de noodzaak daarvan om de hypotheek te kunnen afsluiten. Wat betreft de overige documenten vermeld in de hypotheekindicatie is er geen aanwijzing dat de consument deze niet tijdig had kunnen aanleveren. De bank heeft voor het overige geen concrete omstandigheden aangevoerd, zoals het inkomen van de consument, die in de weg zouden hebben gestaan aan het doen van een definitief hypotheekaanbod. Niettemin is op dit punt enige mate van onzekerheid inherent aan het proces. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat de consument om hem moverende redenen zou hebben afgezien van het accepteren van een aanbod conform de hypotheekindicatie van 14 december 2020, bijvoorbeeld vanwege de verwachte start van de bouw of de mogelijke verwachting dat de rente weer zou dalen. Gelet op al deze omstandigheden schat de Commissie van Beroep de kans op het afsluiten van een hypotheek conform het aanbod van 14 december 2020 op 50%.

- 5.8 Ter zake van de concrete omvang van deze zogeheten kansschade overweegt de Commissie van Beroep het volgende. Die schade moet worden berekend door de rentelasten en eventuele andere kosten die de consument thans heeft uit hoofde van de in 3.14 genoemde hypotheek, te verminderen met de rentelasten en eventuele andere kosten die de consument zou hebben gehad als hij de hypotheek zou hebben afgesloten bij de bank conform de hypotheekindicatie van 14 december 2020. Uitgaande van een verschil in rentepercentage van 2,95% (4,3% - 1,35%) over een hoofdsom van € 250.000, een rentevaste periode van 20 jaar, rekening houdend met de contante waarde van de in de toekomst te lijden schade (rentevoet 4%), en voor het overige met de door de consument in zijn schadeberekening gebruikte parameters (hypotheekrenteaf trek, eenmalige kosten) die de bank niet heeft betwist, begroot de Commissie van Beroep deze schade op € 92.618. De kansschade van de consument bedraagt daarmee € 46.309 (50%).
- 5.9 Wat de consument voor het overige heeft aangevoerd over het handelen van de bank, met name in de periode voorafgaand aan de hypotheekindicatie van 14 december 2020, en de wijze waarop de bank invulling heeft gegeven aan het bemiddelingstraject na de hoorzitting bij de Geschillencommissie, kan niet de conclusie dragen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. Een eventuele schending in dit verband kan in elk geval niet hebben geleid tot een hogere schadevergoeding dan zal worden toegekend op basis van het voorgaande. Daarmee bestaat er geen belang meer bij de consument bij de behandeling van de tweede klacht.
- 5.10 De slotsom is dat het beroep slaagt en dat de uitspraak van de Geschillencommissie zal worden vernietigd. De Commissie van Beroep zal de consument een schadevergoeding toekennen van € 46.309.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie van 9 februari 2024 (dossiernummer [nummer]);
- 6.2 bepaalt dat de bank een schadevergoeding van € 46.309,- aan de consument voldoet;
- 6.3 bepaalt dat de bank aan de consument als vergoeding voor het instellen van beroep een bedrag van € 500,- betaalt.