

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-064  
(mw. mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 16 maart 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank Nederland U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 25 januari 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Trefwoorden : Hypotheekadvies

## **Samenvatting**

Consument heeft getracht haar geldlening over te sluiten naar de Bank. De Bank is er daarbij van uitgegaan dat sprake was van een over te sluiten financiering die onder NHG-voorwaarden was verstrekt. De Commissie oordeelt dat de Bank in een eerder stadium had moeten controleren of NHG-voorwaarden van toepassing waren. De schade die Consument geleden heeft komt voor vergoeding in aanmerking.

### **I. Procesverloop**

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft via een adviseur in 2006 een GMAC basis hypotheek afgesloten met een hoofdsom van € 163.000,-. Daarbij was een gekoppelde overlijdensrisicoverzekering afgesloten. In de offerte voor de overlijdensrisicoverzekering staat het volgende:

*De in deze offerte vermelde verzekering zal worden gesloten in het kader van een hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG), waarop de bepalingen van de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen van toepassing dienen te zijn.*

*Voor het verkrijgen van de NHG geldt een aantal normen, waaronder de hoogte van de vermoedelijke uitkering bij leven op de einddatum bij een door de Stichting Waarborgfonds Eigen Woningen maximaal toegestaan bruto NHG-voorbeeldrendement.*

- 2.2 Consument heeft bij de Bank op 29 juni 2016 een adviesgesprek gevoerd ten behoeve van de oversluiting van een hypothecaire geldlening naar de Bank. Na dit gesprek heeft Consument via e-mail contact gehad met de Bank en heeft de Bank via een e-mail de volgende documenten bij Consument opgevraagd:

**Documenten ten behoeve van overname borgtocht**

- **In verband met het vaststellen van de oorspronkelijke waarde van de woning:**
  - o koopovereenkomst, koop-/aannemingsovereenkomst
  - o taxatierapport (alleen bij bestaande bouw)
  - o specificaties meerwerk of kwaliteitsverbetering (indien van toepassing)
  - o specificatie energiebesparende voorzieningen door installatiebureau c.q. energielabel A++ c.q. EPC-rapport c.q. energieneutrale woning (indien van toepassing)
- **In verband met vaststellen van de oorspronkelijke borgtocht**
  - o door de geldnemer oorspronkelijk geaccepteerde offerte leningsovereenkomst
  - o polis overlijdensrisicoverzekering (indien van toepassing)
  - o afkoopwaardetabel en/of opgave van het geprognosticeerde eindkapitaal
  - o akte van verpanding levensverzekering(en) en/of beleggingsovereenkomst(en)
  - o saldobiljet hypothecaire en/of fiscale lening
  - o bewijs dat is voldaan aan opschortende voorwaarde
- **Betalingsverplichtingen en kredietwaardigheid:**
  - o uitdraai BKR (destijds getoetst)
  - o uitdraai SFH (destijds getoetst)

- 2.3 Vervolgens zijn e-mails gewisseld tussen de adviseur die in 2006 bij de geldlening betrokken was en de Bank. Op 12 juli 2016 heeft de Bank een e-mail gestuurd met de volgende tekst:

*Wij willen graag de hypotheek van [consument] overnemen, inclusief NHG garantie. Ik heb hiervoor met NHG contact opgenomen en ik ben doorverwezen naar 'Bijlage 2A – Checklist dossier overname borgtocht'. Hierin is door NHG duidelijk toegelicht dat de documenten benoemd bij A, B en C de documenten zijn die aanwezig moeten zijn vanuit het oude dossier (vorige verstrekker). Ik heb voor de volledigheid de bijlage toegevoegd aan deze email.*

*Voor [consument] had ik deze bijlage vertaald naar de volgende opsomming met de opmerking dat het wellicht handig was om deze met de huidige verstrekker door te nemen, aangezien sommige punten jullie wellicht meer zeggen dan [consument].*

- 2.4 Vervolgens is op 14 juli 2016 een e-mail gestuurd met de definitieve lijst met documenten, die de Bank nodig heeft van Consument om de geldlening met NHG over te kunnen nemen.
- 2.5 Consument heeft op 5 september een tweede gesprek bij de Bank gevoerd en een dienstverleningsdocument ondertekend. De kosten voor hypotheekadvies bedragen € 900,-. Tijdens het gesprek bleek dat het borgnummer NHG niet op de door Consument aangeleverde stukken stond.

Na navraag bij NHG te hebben gedaan, heeft Consument op 7 september 2016 aan de Bank laten weten dat geen NHG van toepassing was op haar geldlening.

- 2.6 De Bank heeft Consument geen hypothecaire geldlening kunnen aanbieden met NHG. De Bank heeft aangeboden kosteloos een nieuw hypotheekadvies te geven. Consument heeft dat aanbod afgeslagen.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert € 1.263,- schadevergoeding.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank in haar dienstverlening is tekortgeschoten door niet tijdig en op juiste wijze te controleren of NHG van toepassing was op de door Consument over te sluiten geldlening. Consument acht het tot de taak van de Bank behoren te wijzen op bepalende elementen voor de mogelijkheden en hoogte van de hypothecaire geldlening. De Bank heeft immers de expertise op het gebied van hypotheeken en had in dit geval in een vroeg stadium moeten controleren of Consument de beschikking had over een NHG-registratienummer. Doordat de Bank haar processen verkeerd heeft ingericht en ten onrechte in haar checklist geen NHG-registratienummer opvraagt, heeft Consument € 900,- aan advieskosten betaald en € 363,- aan taxatiekosten gemaakt. Deze kosten vordert zij van de Bank.

#### *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 heeft de vraag te beantwoorden of de Bank is tekortgeschoten door Consument niet in een eerder stadium te wijzen op de relevantie van het NHG-registratienummer. In essentie gaat het daarbij om de verhouding tussen, enerzijds, de verplichtingen van de Bank, in het kader van de op haar rustende zorgplicht, en anderzijds de eigen verantwoordelijkheid van Consument in het kader van de overeenkomst van hypotheekadvies.
- 4.2 De Commissie merkt op dat de Bank in dat kader ten opzichte van Consument de zorg diende te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht (Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1, NJ 2003, 375). Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten.

De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van consumenten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen (zie Geschillencommissie Kifid, 2012-343 en 2014-411). Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn (GC Kifid, 2017-365).

- 4.3 De inspanningen die in dit kader van de Bank verwacht mogen worden, wegen in beginsel zwaarder dan de eigen verantwoordelijkheid van Consument om mededelingen te doen. De Bank heeft in dat kader verwezen naar de in overweging 2.1 opgenomen bepaling uit de offerte van de overlijdensrisicoverzekering, waaruit zij heeft geconcludeerd dat er sprake zou zijn van NHG. De Bank heeft tevens gesteld dat zij deze conclusie mede heeft gebaseerd op mededelingen die Consument heeft gedaan. Consument heeft het doen van dergelijke mededelingen gemotiveerd weersproken, waardoor de Commissie de stelling van de Bank passeert.
- 4.4 De Commissie oordeelt dat de Bank er niet op basis van de offerte voor de overlijdensrisicoverzekering vanuit mocht gaan dat de over te sluiten geldlening onder borgtocht van NHG afgesloten was. Uit het klachtdossier, in het bijzonder de hiervoor in overweging 2.2 tot en met 2.4 opgenomen e-mails, blijkt dat de Bank voordat het dienstverleningsdocument door Consument werd ondertekend meerdere malen contact heeft opgenomen met het Waarborgfonds Eigen Woningen. Bovendien blijkt uit die e-mailwisseling dat bij de Bank onduidelijk bestond over de vraag welke documenten noodzakelijk waren voor de aanvraag van een NHG borgtocht. In die omstandigheden oordeelt de Commissie dat het op de weg van de Bank had gelegen navraag te doen naar het al dan niet van toepassing zijn van de NHG-voorwaarden op de over te sluiten geldlening.
- 4.5 Het voorgaande brengt mee dat de Bank de schade die Consument door het tekortschieten van de Bank heeft geleden, dient te vergoeden. Uit artikel 6:98 BW van het Burgerlijk Wetboek (BW) volgt dat voor vergoeding slechts in aanmerking komt de schade die in zodanig verband staat met de tekortkoming, dat ze de Bank als een gevolg daarvan kan worden toegerekend.
- 4.6 Naar het oordeel van de Commissie vormen de advieskosten en taxatiekosten in dit verband schade. Consument heeft gemotiveerd gesteld deze kosten te hebben gemaakt in de veronderstelling dat zij een geldlening onder NHG-voorwaarden had en bij de Bank zou kunnen oversluiten onder diezelfde voorwaarden. Uit hetgeen hiervoor overwogen werd, volgt dat de Bank reeds in de oriëntatiefase het borgnummer bij Consument had moeten opvragen. Consument heeft naar het oordeel van de Commissie voldoende gemotiveerd gesteld dat zij in dat geval het adviestraject bij de Bank had beëindigd en geen taxatiekosten zou hebben gemaakt. Het is niet aannemelijk geworden dat het alsnog aanvragen van NHG-voorwaarden voor Consument tot de mogelijkheden behoorde of dat een dergelijke aanvraag voor Consument financieel voordelig zou zijn.

Bovendien heeft de Bank niet gesteld dat de lening ook zonder NHG-voorwaarden kon worden overgesloten op zodanige wijze dat Consument daardoor in een verbeterde financiële positie zou komen. Naar het oordeel van de Commissie had dit wel op weg van de Bank gelegen.

- 4.7 De Commissie concludeert derhalve dat de Bank de schade van Consument dient te vergoeden.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt het in rekening gebrachte bedrag aan advieskosten van € 1.263,-.

*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 40 van het Reglement.*