

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-618 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Reddy, secretaris)

Klacht ontvangen op : 16 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 18-09-2017
Aard uitspraak : Bindend

Samenvatting

De klacht van Consument ziet op de termijn waarbinnen de Bank de financieringsaanvraag van Consument heeft afgewezen. Consument is van mening dat de Bank de gemaakte kosten dient te betalen omdat de Bank geen redelijke termijn in acht heeft genomen voor de afwijzing van de aanvraag. De Commissie volgt Consument hierin niet en licht dit toe als volgt. De Bank erkent dat zij in een eerder stadium tot de conclusie had moeten komen dat een adviesplichtige aanvraag betrof. Ten aanzien van het argument van Consument dat de procedure meer tijd in beslag heeft genomen omdat de financieringsopzet tweemaal werd gewijzigd, met als gevolg dat Consument werd geconfronteerd met een continu variërende lijst van documenten, merkt de Commissie op dat de handelswijze van de Bank in dezen geen schoonheidsprijs verdient. Naar het oordeel van de Commissie maakt dit de Bank echter niet schadelijkt. Het feit dat de aanvraag van Consument bij een andere bank met de reeds overgelegde documenten is goedgekeurd, maakt het voorgaande niet anders.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

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

De Commissie heeft besloten de zaak niet mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 6 januari 2016 heeft Consument zich gewend tot de Bank voor advies en bemiddeling voor het afsluiten van een overbruggingslening voor de aankoop van een stuk bouwgrond.

- 2.2 De Bank heeft stukken opgevraagd om het bestendig inkomen uit de onderneming van Consument vast te stellen. Op 8 februari 2016 heeft Consument de adviseur per e-mail, voor zover relevant, als volgt bericht:

'Ik heb inmiddels contact gehad met [naam accountantskantoor]. We zullen de stukken zo snel mogelijk aanbieden.'

- 2.3 Op 1 maart 2016 heeft de adviseur Consument per e-mail, voor zover relevant, als volgt bericht:

'Omdat het zakelijke inkomen verhoogd moet worden moeten wij werken met officiële cijfers. Interne omzetcijfers zijn in dit geval niet voldoende. Ik heb dus echt de conceptcijfers van 2015 nodig. Ik heb wel van de heer [X] begrepen dat hij er met spoed bezig gaat.'

- 2.4 Op 18 maart 2016 is het bestendig inkomen van Consument vastgesteld door de Bank na ontvangst van de stukken van de heer [X].

- 2.5 Per mail van 22 maart 2016 heeft de adviseur laten weten dat het dossier wordt overgedragen aan een andere adviseur. In de mail staat, voor zover relevant, het volgende vermeldt:

'De financieringsopzet zoals u die 7 weken geleden heeft doorgegeven is helemaal niet haalbaar en moet anders worden ingericht. Nu schrijft u in uw mail wederom over een overbruggingshypotheek maar volgens mij waren wij in een telefonisch onderhoud al tot de conclusie gekomen dat alleen overbruggingshypotheek niet haalbaar is omdat uw huidige woning nog niet definitief is verkocht.'

(...)

'Ik heb op 7 januari jongstleden reeds een mail gestuurd naar uw vrouw met een bijlage van de benodigde gegevens voor het aanvragen van een hypotheek. Ditzelfde formulier heb ik u nogmaals gemaïld op 11 januari jongstleden maar blijkbaar heeft u deze niet als relevant ervaren.'

- 2.6 Consument heeft op 30 maart 2016 en op 14 april 2016 een klacht ingediend over het gebrek aan voortgang bij de behandeling van zijn aanvraag.

- 2.7 Op 6 mei 2016 heeft de afdeling Klachtenmanagement van de Bank Consument gesproken over de onvrede met betrekking tot de aanvraag van de hypothecaire geldlening. Na dit gesprek is het aanvraagtraject voortgezet.

- 2.8 In een niet gedateerde e-mail van de tweede adviseur van de Bank verzoekt deze aan Consument om stukken op te sturen en schrijft hij aan Consument:

'Afgelopen maandag spraken wij elkaar over de nare ervaringen met het kanaal zonder advies. Zoals vanmorgen telefonisch besproken wil en kan het kanaal zonder advies de gevraagde en gewenste hypotheek niet verstrekken omdat de aanvraag te complex is en verplicht is om met advies te doen. Wat is dat complexiteit. Dat heeft te maken dat er explain nodig is ten opzichte van de standaard gedragscode verstrekking hypotheek en wel op de volgende onderdelen:

- *het betreft een overbruggingshypotheek (deels) waarbij onderpand eigen woning nog niet is verkocht maar verkocht gaat worden;*

- het betreft een hypotheek waarbij een van de aanvragers ouder is dan 55 jaar waardoor er ook getoetst moet worden volgens de gedragscode met pensioen inkomen wat niet passend is op lopende hypotheek;
- het betreft een hypotheek voor aankoop grond en zelfbouw;

Met name de combinatie van deze drie factoren en met name het explain op pensioen maakt dat dit een adviesplichtige aanvraag is geworden. Heeft dit lang geduurd voor dat dit naar voren is gekomen. Dan zeg ik volmondig ja. Dit heeft te lang geduurd. Hier hadden we meteen op dit traject moeten inzetten. Ontzettend spijtig en betreurenswaardig dat dit niet is gedaan. In reactie hierop wil ik aanbieden dat wij de helft van de advieskosten zijnde 450 euro en 900 euro zullen vergoeden. De advieskosten zijn fiscaal aftrekbaar deze dan grotendeels tot geheel vergoed worden naar teruggave van belasting. Verder zal ik de gevraagde taxatie op onze kosten laten uitvoeren, zijnde 300 euro taxatiekosten.'

2.9 In augustus 2016 is het dossier van Consument overgedragen aan een derde adviseur.

2.10 Op 25 augustus 2016 heeft de Bank telefonisch laten weten dat het financieringsvoorstel van de tweede adviseur niet haalbaar is. Per mail van 29 augustus 2016 heeft de Bank stukken opgevraagd. In de mail staat, voor zover relevant, het volgende vermeldt:

'Daarnaast wil ik u, zoals aangegeven in het gesprek van afgelopen donderdag, aangeven dat het definitieve renteaanbod en de hypotheekofferte aangevraagd wordt op het moment als de ontbindende voorwaarden van de huidige woning verlopen zijn.'

2.11 In augustus en september heeft de (derde) adviseur per mail meerdere malen laten weten dat hij nog niet alle stukken heeft ontvangen en dat de stukken nodig zijn om de aanvraag te verwerken.

2.12 Per mail van 23 september 2016 heeft de adviseur gevraagd om de gevraagde stukken voor 1 oktober 2016 alsnog mee te zenden. De adviseur schrijft in zijn mail dat het dossier wordt gesloten indien de stukken niet voor 1 oktober 2016 in het bezit zijn van de adviseur.

2.13 Bij brief van 13 oktober 2016 heeft de Bank de financieringsaanvraag afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 5.000,- en wettelijke rente over een bedrag van € 2.400,- vanaf 1 augustus 2016.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten hetgeen de Bank schadeplichtig maakt. Consument voert hiertoe het volgende aan.

- De Bank heeft onzorgvuldig jegens Consument gehandeld. Het dossier van Consument is tweemaal aan een ander adviseur overgedragen. Daardoor is de financieringsopzet tweemaal gewijzigd. Consument werd geconfronteerd met een constant variërende lijst van documenten die hij moest overleggen. De Bank had in een eerder stadium alle benodigde documenten moeten opvragen.

- De Bank heeft geen redelijke termijn in acht genomen door de aanvraag na negen maanden af te wijzen. De Bank is onvoldoende deskundig en zij had de aanvraag in januari moeten afwijzen. Met de overgelegde stukken heeft Consument bij een andere bank wel een hypothecaire geldlening kunnen afsluiten. Consument heeft, door de afwijzing na negen maanden, een tijdelijke onderhandse lening moeten afsluiten waarvoor afsluitkosten en andere kosten in rekening zijn gebracht. Dit is de Bank aan te rekenen.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De beoordeling van de aanvraag voor een hypothecaire geldlening had sneller gekund dan thans het geval is geweest. De bijzondere aspecten, waaronder het vaststellen van het bestendig inkomen uit de onderneming van Consument, de destijds nog niet verstrekte bouwvergunning, het ingediende bezwaar, de ontbindende voorwaarde in de koopovereenkomst en de omstandigheid dat de woning van Consument eind maart nog niet definitief was verkocht, hebben er echter toe geleid dat de procedure bewerkelijker en ingewikkelder werd dan in geval van een normale financieringsaanvraag..
- De Bank erkent dat de procedure lang heeft geduurd, maar stelt zich op het standpunt dat zowel de Bank als Consument daarvoor een verwijt kan worden gemaakt. Het dossier is twee keer overgedragen aan een nieuwe adviseur. De tweede overdracht was wegens vertroebelde verhoudingen met de tweede adviseur. Daarbij komt dat Consument niet tijdig de gevraagde bescheiden heeft verstrekt, dan wel de dat de verstrekte bescheiden niet volledig waren. Dit neemt niet weg dat de Bank erkent dat zij Consument in een eerder stadium had moeten adviseren om een traject met advies te kiezen.
- De Bank wijst op artikel 9.2h van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening(hierna: het Reglement) De Bank stelt zich op het standpunt dat van de in dit artikel gemaakte voorbehouden geen sprake is. Derhalve staat het de bank vrij om haar moverende redenen een financieringsaanvraag af te wijzen.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat de Bank zich op het standpunt stelt dat de klacht niet-behandelbaar is omdat naar stelling van de Bank de klacht ziet op het weigeren van het aangaan van de relatie met Consument. De Commissie zal eerst dit meest verstrekkende verweer behandelen overeenkomstig het gestelde in artikel 44 lid 9 van haar Reglement.
- 4.2 Art. 9.2 van het Reglement luidt als volgt:

Kifid behandelt een Klacht niet indien en voor zover:

- a) *de Klacht al in behandeling is bij, of eerder is behandeld door, Kifid of door een van de voorgangers van Kifid.*

(...)

h) de Klacht ziet op het weigeren van het aangaan van de relatie of van het uitbreiden van dienstverlening, tenzij aan de orde is op Aangeslotene misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet.

- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie is daar in de onderhavige geval geen sprake van.. Vast staat dat de aanvraag na het verstrijken van een termijn van negen maanden is afgewezen. Consument klaagt echter niet over het afwijzen van de kredietaanvraag, maar over het niet in acht nemen van een redelijke termijn voor de afwijzing van zijn aanvraag. Die klacht is behandelbaar en tijdig ingediend.
- 4.4 Nu de Commissie van oordeel is dat de klacht kan worden behandeld zal zij de klacht inhoudelijk behandelen.
- 4.5 De klacht van Consument ziet op de termijn waarbinnen de Bank de financieringsaanvraag van Consument heeft afgewezen. Consument is van mening dat de Bank de gemaakte kosten dient te betalen omdat de bank geen redelijke termijn in acht heeft genomen voor de afwijzing van de aanvraag. De Commissie volgt Consument hierin niet en licht dit toe als volgt.
- 4.6 Door de Bank wordt niet betwist dat de behandeling van de aanvraag lang heeft geduurd. De Bank erkent dat zij in een eerder stadium tot de conclusie had moeten komen dat het een adviesplichtige aanvraag betrof. De Bank heeft Consument daarvan in kennis gesteld en heeft vervolgens de procedure voortgezet. Ten aanzien van het argument van Consument dat de procedure meer tijd in beslag heeft genomen omdat de financieringsopzet tweemaal werd gewijzigd, met als gevolg dat Consument werd geconfronteerd met een continu variërende lijst van documenten, merkt de Commissie op dat de handelwijze van de Bank in dezen geen schoonheidsprijs verdient. Naar het oordeel van de Commissie maakt dit de Bank echter niet schadelijk. Het feit dat de aanvraag van Consument bij een andere bank met de reeds overgelegde documenten is goedgekeurd, maakt het voorgaande niet anders.
- 4.7 Consument heeft, tot slot, nog aangevoerd dat de Bank hem in januari erop had moeten wijzen dat de aanvraag zou worden afgewezen wegens gebrek aan deskundigheid van de bank om het complexe dossier van Consumenten te beoordelen. De Commissie volgt Consument hierin niet. Het is de Commissie niet gebleken dat de aanvraag is afgewezen wegens ondeskundigheid van de bank. Immers zijn aanvraag is (mede) afgewezen omdat de gevraagde stukken niet door Consument zijn ingezonden.
- 4.8 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen luidt de conclusie dat de klacht van Consument ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen. Alle overige ingebrachte stellingen en/of argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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.

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.