Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0429
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 9 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Afwijzing financieringsaanvraag. De consument heeft gevorderd dat de bank haar een hypothecaire financiering aanbiedt dan wel haar schadeloos zal stellen. De commissie is van oordeel dat de consument niet heeft kunnen aantonen dat de bank heeft toegezegd een hypothecaire financiering te zullen aanbieden. Dat de bank op onterechte gronden de aanvraag heeft afgewezen, is niet gebleken. De klacht en de daarop gebaseerde vorderingen dienen te worden afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument 3) het verweerschrift van de bank en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft in 2020 met makelaars en (hypotheek)adviseurs contact gezocht omdat zij een woning wilde aankopen en daarvoor een financiering wilde afsluiten. Met de adviseur van de bank heeft zij toen diverse malen contact gelegd.

2.2 In juni 2020 heeft de consument over de financiering van een reeds aangekochte woning met medewerkers van de bank contact gezocht. Deze medewerkers hebben elkaar daarover gemaild.

In die mailberichten hebben de medewerkers elkaar, voor zover relevant, geschreven:

Mail van 4 juni 2020:
(…) Ze blijkt een woning te hebben gekocht zonder voorbehoud financiering. Heeft dit gedaan op advies van een TP, maar die heeft inmiddels afgehaakt begrijp ik van haar. Zij zou al bij jou geweest zijn en jij hebt aangegeven dat je een zeer geringe kans op succes inschat. Zij heeft een woning gekocht van € 295.000 kk, een overwaarde van ongeveer € 150.000 vanuit verkoop van haar huidige woning, maar qua inkomen alleen nog 2 jaar partneralimentatie en vooralsnog geen inkomen uit arbeid. Zij heeft een erfenis van ong. € 70.000 in het verschiet.
Wat ik ook begrijp en nu in Klantbeeld zie is dat er met jou op 10/6 een afspraak met haar staat ingepland.
Klopt het dat jij er enig heil in ziet en hoe zou je dat dan kunnen doen? Er is geen sprake van enig bestendig inkomen toch? Ben heel benieuwd. (…)"

Mail van 9 juni 2020:
"(…)Dank voor je mailtje en ja ik heb haar al een keertje eerder gesproken.
En het klopt dat ik aangegeven heb een zeer kleine kans op succes.

Maar goed, soms heb je een dossier waar van je denkt bankieren met gezond boeren verstand en dan zou het kunnen denk ik. Wat geld apart te overbrugging van bv een paar jaar rente betalen of zo iets. Dat weet ik ook nog niet precies. Echt maatwerk en dat zijn de echte uitdagingen. Ik laat je wel weten wat ik ervan maak en of het lukt. De andere TP, wie dat was weet ik niet had haar aangegeven dat ze het wel rond zou krijgen. Toen heb ik haar ook geadviseerd van dat aanbod gebruik te maken. Helaas voor haar is dat een loze belofte geweest.(…)"

2.3 Op 18 juni 2020 heef de consument de medewerker van de bank (zie de hiervoor geciteerde mail van 9 juni 2020) gemaild:
"*(…) Ik zou u berichten n.a.v. ons telefoongesprek gisteren over de status van de woning aan de* [straatnaam en plaats, toevoeging commissie].
Welnu, deze is gisteren of eergisteren getekend, dus deze woning gaat het niet meer worden, vrees ik.
De aankoopmakelaar gaat mij op de hoogte houden van nieuw in de verkoop gekomen objecten tot een maximum bedrag van 295.000,– euro (…)"

2.4 Nadat de consument in september 2020 een koopovereenkomst voor een nieuwbouw-appartement heeft getekend voor een bedrag van € 220.000,- v.o.n., heeft zij de medewerker van de bank benaderd met het verzoek de aankoop van het appartement te financieren.

2.5 De medewerker van de bank heeft hierop een financieringsaanvraag ingediend en heeft de consument over het verloop daarvan per mail op de hoogte gehouden. Tijdens die aanvraagprocedure heeft de adviseur de consument op 19 oktober 2020 gemaild dat meer informatie moet worden verstrekt over de bestendigheid van het inkomen en haar betaalcapaciteit. In dit kader wordt onder meer om informatie over de sollicitatieactiviteiten en de resultaten daarvan gevraagd. Ook dient de consument een overzicht van inkomsten en uitgaven op te stellen en over een bepaalde periode maandafschriften van de betaal- en spaarrekeningen aan te leveren. De adviseur schrijft in die mail *"(…) Graag goed onderbouwde antwoorden, want de aanvraag is best moeilijk om geaccepteerd te krijgen. (…)".*

2.6 Over de uitkomst van de financieringsaanvraag heeft de adviseur van de bank de consument op 6 november 2020 gemaild:
"(…) Helaas heb ik geen goed bericht voor u.
Na lang praten en veel inspanningen heeft de kredietcommissie van de bank aangegeven de gevraagde hypotheek niet te willen verstrekken.

De belangrijkste reden is het ontbreken van bestendig inkomen.

Met een tijdelijk dienstverband met intentie verklaring tot vast dienstverband zou de aanvraag opnieuw in behandeling genomen kunnen worden. (…)".

De klacht en vordering

2.7 De consument is van mening dat de bank in juni 2020 haar mondeling heeft toegezegd dat haar een financiering zal worden aangeboden als ze een woning in een bepaalde prijsklasse (niet hoger dan € 295.000,-) zal aankopen. Een toezegging die ook uit de door de consument aan de bank gestuurde mail van 18 juni 2020 is af te leiden, zie hiervoor onder 2.3. Omdat de consument op die mail van de bank geen reactie heeft ontvangen, heeft ze haar zoektocht naar een betaalbare woning voortgezet. De consument is van mening dat zij indachtig de toezegging van de bank heeft gehandeld door een appartement van € 220.000,- (casco) aan te kopen hetgeen ver onder de hiervoor genoemde prijsklasse ligt. De consument heeft verder aangevoerd dat de financieringsaanvraagprocedure veel meer tijd in beslag heeft genomen dan dat haar eerder was voorgehouden. Voorts is de consument van mening dat de bank op onjuiste gronden haar financieringsaanvraag heeft afgewezen omdat de bank vanwege haar uitgavenpatroon en vermogenspositie geen risico loopt. Ter oplossing van het geschil heeft de consument voorgesteld dat de bank alsnog een hypothecaire financiering verstrekt dan wel haar aan schadevergoeding € 30.000,- zal betalen, bestaande uit materiële schade (gederfde inkomsten en reiskosten ad € 20.000,-) en immateriële schade (stress/(valse) hoop ad € 10.000,-), waarbij over € 20.000,- de wettelijke rente sinds 15 juni 2020 wordt gevorderd.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Algemeen

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank de financieringsaanvraag van de consument op onterechte gronden heeft afgewezen.

Is er sprake van een toezegging?

3.2 Op basis van hetgeen door de consument is aangedragen is niet een toezegging van de bank tot het verstrekken van een hypothecaire financiering te baseren. Dat door de bank de toezegging mondeling zou zijn gedaan, is niet komen vast te staan. De bank heeft deze stelling uitdrukkelijk weersproken en daarbij gewezen op de tussen de medewerkers van de bank gewisselde mailcorrespondentie zoals hiervoor onder 2.2 is geciteerd. Uit die mailcorrespondentie volgt dat met de consument is gedeeld dat de kans van slagen op het verkrijgen van een financiering niet onmogelijk maar klein wordt geacht.

3.3 Ook is een dergelijke toezegging niet uit de door de consument aangedragen mail (zie hiervoor onder 2.3) af te leiden. In die mail laat de consument slechts weten haar zoektocht naar een koopwoning in een bepaalde prijsklasse te zullen voortzetten. Dat de bank op die mail niet heeft gereageerd, maakt dit niet anders. Het is immers de consument geweest die daarop heeft besloten haar zoektocht naar een koopwoning voort te zetten. Overigens is ook anderszins niet uit het dossier gebleken dat een dergelijke toezegging zou zijn gedaan. Dit betekent dat op deze grond de vorderingen van de consument niet kunnen worden toegewezen.

Financieringsaanvraagprocedure

3.4 Wat de financieringsaanvraagprocedure betreft heeft de consument enerzijds geklaagd over de lange duur en anderzijds over de uitkomst daarvan. De commissie overweegt als volgt. De bank heeft uitgelegd dat de financieringsaanvraag meer tijd heeft gevergd omdat de aanvraag ook aan de afdeling Risk is voorgelegd, hetgeen in uitzonderlijke gevallen gebeurt. Voor die stap is mede gekozen omdat de consument had laten weten over eigen middelen te beschikken en druk doende te zijn met het vinden van werk. Na de ontvangst van aanvullende informatie hierover heeft de bank gemeend de aanvraag te moeten afwijzen omdat de periode die de consument (mogelijk) zonder werk moet overbruggen, waarbij zij op haar spaargeld aangewezen zou zijn, te lang is. Een afwijzing waarin de consument zich niet kan vinden. Anders dan de consument is de commissie van oordeel dat de bank hiermee niet op onjuiste gronden de aanvraag heeft afgewezen.

Los van het feit dat van een contracteerplicht van de bank geen sprake is, is komen vast te staan dat de bank zich zo volledig mogelijk heeft laten voorlichten alvorens op de aanvraag te besluiten. Dat de bank en de consument de aan een hypothecaire geldlening klevende risico's anders waarderen, maakt niet dat de bank de aanvraag op onjuiste gronden heeft afgewezen. Ook op deze grond zijn de vorderingen van de consument dus niet toe te wijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.