

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0614

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, A.E. Tevel, mr. dr. ing. A. J. Verdaas, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	30 juli 2025
Klacht van	De consument, verder te noemen de kleinzakelijke ondernemer
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Deels niet-behandelbaar en deels afgewezen

### Samenvatting

Gedragcode Kleinzakelijke Financiering. Afwijzing financieringsaanvraag. Het klacht-onderdeel over het financieringsproces is niet-behandelbaar. Wat de andere klacht-onderdelen betreft is niet komen vast te staan dat de bank met het afwijzen van de financieringsaanvraag misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid en/of heeft gehandeld in strijd met de wet. Dit betekent dat de daarop gebaseerde vorderingen worden afgewezen.

## 1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de kleinzakelijke ondernemer; 2) de aanvullende stukken van de kleinzakelijke ondernemer 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de kleinzakelijke ondernemer en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De kleinzakelijke dienstverlener heeft op 26 juli 2024 de bank gebeld over het indienen van een financieringsaanvraag voor zijn bedrijf. De bank heeft hem toen laten weten dat hij per email een businessplan, een prognose (winst en verliesrekening) en informatie over de financieringsbehoefte moest toesturen. Op 29 juli 2024 heeft de kleinzakelijke ondernemer de gevraagde informatie per e-mail aan de bank verstrekt.
- 2.2 Hierna heeft de kleinzakelijke ondernemer diverse keren contact gezocht met de bank zowel telefonisch als per mail om informatie over de voortgang van de financieringsaanvraag.

- 2.3 Op 23 augustus 2024 heeft de bank de kleinzakelijke ondernemer telefonisch laten weten dat de financieringsaanvraag online moest worden opgestart en gevraagd om bepaalde stukken die ontbraken in te sturen. De kleinzakelijke ondernemer heeft hieraan voldaan.
- 2.4 Op 27 augustus 2024 heeft de bank de financieringsaanvraag afgewezen omdat de kleinzakelijke ondernemer, in een eerdere fase, elders al een financiering had afgenomen. Hierdoor kon de bank geen zekerheden meer vestigen. De bank heeft de kleinzakelijke ondernemer naar zijn huidige geldverstrekker doorverwezen. De bank heeft verder opgemerkt dat de onderneming bij verschillende banken rekeningen aanhoudt en de bank er de voorkeur aangeeft de enige bank te zijn waar wordt gebankierd.

#### *De klacht en vordering*

- 2.5 De kleinzakelijke ondernemer klaagt over de manier waarop de bank zijn financieringsaanvraag heeft behandeld. De kleinzakelijke ondernemer onderbouwt zijn klacht met de volgende - kort en zakelijk weergegeven - argumenten.
- 2.6 De weigering van de financiering klopt niet omdat de bank misbruik maakte van haar bevoegdheid. De bank handelde oneerlijk door zijn financieringsaanvraag niet handmatig te beoordelen. Enerzijds omdat de onderneming op het moment van de aanvraag nog geen één jaar bestond en anderzijds vanwege de inspanningen van de kleinzakelijke ondernemer om (onder meer met hulp van derden) een sterk businessplan en financieel plan op te stellen. Hiernaast gaf de bank misleidende informatie over het aanvraagproces, beloofde zij snelle beslissingen en follow-ups, maar kwam zij die nooit na. Ook was sprake van gebrek aan transparantie. Duidelijke en tijdige updates over de financieringsaanvraag gaf de bank namelijk niet. Hierdoor verkeerde de kleinzakelijke ondernemer lange tijd in onzekerheid met stress en slapeloze nachten tot gevolg. Tot slot minachtte de bank zijn - met de hulp van derden - opgestelde businessplan. De bank hield geen rekening met dat plan, maar wees de financieringsaanvraag af vanwege het gebruik van externe bankrekeningen en de transactiesgeschiedenis. Dit alles duidt op een gebrek aan due dilligence, volgens de kleinzakelijke ondernemer.
- 2.7 Verder heeft de bank de kleinzakelijke ondernemer tijdens de financieringsaanvraag oneerlijk behandeld en mogelijk ook gediscrimineerd. De bank negeerde de kleinzakelijke ondernemer toen hij contact zocht over de voortgang van de financieringsaanvraag. Toen de kleinzakelijke ondernemer op een bepaald moment telefoneerde met een bank-medewerker om de status van de financieringsaanvraag te onderzoeken, werd de verbinding met opzet verbroken. De kleinzakelijke ondernemer belde toen terug. Mogelijk heeft het feit dat het Nederlands niet zijn moedertaal is een rol gespeeld en heeft de bank zijn competentie als ondernemer verkeerd ingeschat. Het is vanwege dit alles dat de kleinzakelijke ondernemer zijn ervaringen wil vergelijken met ervaringen van andere aanvragers (met een vergelijkbare uitgangspositie) die wel of geen leningen kregen.

- 2.8 Gaandeweg de procedure stelt de kleinzakelijke ondernemer dat de bank met het weigeren van de financieringsaanvraag misbruik maakte van opgewekt vertrouwen. De kleinzakelijke ondernemer voert aan dat bank hem tijdens het aanvraagproces 'wijsmaakte' dat het aanvraagproces zich in positieve zin ontwikkelde.
- 2.9 De vordering van de kleinzakelijke ondernemer valt uiteen in de volgende onderdelen. Allereerst vordert hij dat de bank geluidsopnames of transcripties ter beschikking stelt van alle communicatie over zijn financieringsaanvraag vanaf juli 2024 en augustus 2024 en van de communicatie over zijn klacht in maart 2025. Onder verwijzing naar een op 10 september 2024 met de bank gevoerd telefoongesprek (waarvan de kleinzakelijke ondernemer een door hem opgestelde transcriptie instuurde) vordert hij voorts dat de bank verdere context en gedetailleerde informatie deelt over de interne beoordeling van zijn financieringsaanvraag. Naar de commissie begrijpt vordert de kleinzakelijke ondernemer verder dat de bank hem alsnog de aangevraagde (of een lagere) financiering verstrekt. En als de bank dat niet wil, dan moet de bank de door de kleinzakelijke ondernemer geleden schade vergoeden, waaronder (mogelijke) gederfde winst, verhoogde uitgaven en emotioneel leed. Hij begroot zijn schade op € 20.000,-, waarbij de wettelijke rente wordt gevorderd over € 5.000,- per 29 augustus 2024.

#### *Het verweer*

- 2.10 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Klacht over het beoordelingsproces is niet-behandelbaar*

- 3.1 De commissie ziet om te beginnen aanleiding te beoordelen of is voldaan aan de voorwaarden om een klacht in te dienen. De commissie is van oordeel dat dit niet opgaat voor het klachtonderdeel over het beoordelingsproces, zoals het niet handmatig beoordelen van de financieringsaanvraag, de gestelde misleidende mededelingen en het gestelde gebrek aan transparantie over het financieringsproces. De commissie licht dit toe als volgt.
- 3.2 In het reglement<sup>1</sup> staat in vraag 8 onder 1 dat klachten worden behandeld over financiering in de zin van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (hierna: de gedragscode).

---

<sup>1</sup> Het reglement is te raadplegen op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

Dit betekent dat niet geklaagd kan worden over het beoordelingsproces<sup>2</sup> van de financieringsaanvraag omdat er dan nog geen financiering is en ook geen weigering om een financiering te verstrekken, zoals is bedoeld in vraag 9 onder 1 van het reglement. Dit klacht-onderdeel is dus niet-behandelbaar.

*De bank handelde niet in strijd met haar beleids- en contractsvrijheid en de wet*

- 3.3 De commissie stelt vast dat de bank gemotiveerd heeft weersproken dat zij door de financieringsaanvraag af te wijzen, misbruik maakte van haar beleids- en contractsvrijheid of handelde in strijd met de wet. Zo wees de bank erop dat de afwijzing geen verband hield met de nationaliteit van de kleinzakelijke ondernemer of zijn competenties als ondernemer. En dit ook nergens uit blijkt. De afwijzing van de financieringsaanvraag is juist terug te voeren op objectieve redenen zoals vermeld in de desbetreffende e-mail van de bank.
- 3.4 De bank heeft de stelling van de consument dat de afwijzing is gebaseerd op de transactiegegevens en niet op het businessplan gemotiveerd weersproken. Als er, zoals in dit geval, geen dertien maanden aan transactiegegevens beschikbaar is, dan beoordeelt de bank de aanvraag op basis van het businessplan en een prognose, aldus de bank.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee afdoende heeft aangetoond dat zij wat betreft haar acceptatiebeleid en de daarop gebaseerde weigering van de financieringsaanvraag, geen misbruik heeft gemaakt van haar beleids- en contractsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Voorop staat dat het aan de bank is om te bepalen op welke wijze zij een financieringsaanvraag beoordeelt en of zij een financiering wenst te verstrekken.
- 3.6 Dat de bank gedurende het financieringsproces het vertrouwen heeft gewekt dat de financiering zou worden verstrekt, is door haar gemotiveerd betwist. De commissie stelt vast dat de kleinzakelijke ondernemer tegen deze gemotiveerde betwisting niets heeft ingebracht, zodat ook op deze grond zijn vorderingen niet kunnen worden toegewezen.
- 3.7 De bank heeft over de communicatie met de kleinzakelijke ondernemer opgemerkt dat inderdaad herhaaldelijk is toegezegd dat hij zou worden teruggebeld maar dit niet gebeurde. De bank heeft dit intern teruggekoppeld. Verder heeft de bank niet kunnen vaststellen waarom een telefoongesprek plotseling werd beëindigd. Ook de betreffende medewerker kon hierop geen antwoord geven. Los hiervan staat vast dat de kleinzakelijke ondernemer zelf al weer terugbelde.
- 3.8 Over het verzoek van de kleinzakelijke ondernemer om de bank te verplichten de bandopnames van de gevoerde telefoongesprekken in de procedure in te brengen, oordeelt de commissie dat zij daartoe niet bevoegd is.

---

<sup>2</sup> Zoals de doorlooptijd en het gewijzigde beleid voor de manier van indienen van de financieringsaanvragen.

- 3.9 De conclusie luidt dan ook dat de klacht van de kleinzakelijke ondernemer wordt afgewezen. Het is vanwege deze afwijzing dat de commissie niet meer toekomt aan het beoordelen van de gestelde schade.

#### 4. De beslissing

De commissie:

- verklaart de klacht deels niet-behandelbaar.
- wijst voor het overige de vorderingen af.

*Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)