Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0749

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	5 oktober 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	BLG Wonen, gevestigd te Geleen, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Niet-behandelbaar. Hypothecaire geldlening. Aanvraag geweigerd. De consumenten klagen dat de geldverstrekker hen onterecht heeft geweigerd een financiering te verstrekken. Ook stellen zij dat de geldverstrekker hen beter had moeten informeren over de haalbaarheid van hun aanvraag. De commissie is van oordeel dat de klacht niet-behandelbaar is.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de geldverstrekker.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. P.C. Schutte.

1.3 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.

1.4 Deze klacht is gevoegd behandeld met de klacht van de consumenten over Kost & Rotteveel Financieel Adviesgroep B.V. die bij Kifid bekend is onder dossiernummer [dossiernummer].

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten waren in 2021 voornemens een nieuwe bedrijfswoning en loods te bouwen op een kavel, gelegen op een bedrijventerrein in [locatie].

Ter financiering van de kavel en de bouw hebben zij via hun hypotheekadviseur (hierna: de adviseur) op 2 juni 2021 bij de geldverstrekker een hypothecaire geldlening van € 435.000,- aangevraagd, bestaande uit vijf leningdelen, een overbruggingskrediet en een bouwdepot.

2.2 Op 4 juni 2021 heeft de geldverstrekker de consumenten een renteaanbod gedaan, dat zij op 15 juni 2021 hebben ondertekend.

2.3 Op 11 november 2021 heeft de geldverstrekker de adviseur laten weten dat de aanvraag werd afgewezen. Op verzoek van de adviseur heeft de geldverstrekker vervolgens een herbeoordeling uitgevoerd. Op 16 november 2021 heeft de geldverstrekker de (adviseur van de) consumenten laten weten dat de aanvraag definitief is afgewezen, omdat de aanvraag niet voldeed aan haar acceptatievoorwaarden.

2.4 Op 28 december 2021 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de geldverstrekker. De geldverstrekker heeft de klacht op 20 mei 2022 per e-mail afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten stellen dat de geldverstrekker een (gerechtvaardigd) vertrouwen bij hen heeft opgewekt dat een financiering mogelijk was. Ook stellen zij dat de geldverstrekker hen beter had moeten informeren over de haalbaarheid van hun aanvraag. Zij voeren daartoe het volgende aan.

2.6 De geldverstrekker heeft een rentevoorstel uitgebracht en documenten bij de consumenten opgevraagd, terwijl zij bekend was of had moeten zijn dat de aanvraag niet binnen haar acceptatievoorwaarden viel. Bij het uitbrengen van het renteaanbod was het adres van de kavel en de ligging op een bedrijventerrein de geldverstrekker immers bekend. De consumenten waren niet bekend met de acceptatievoorwaarden, nu de geldverstrekker deze tijdens de aanvraag niet met hen heeft gedeeld.

2.7 De aanvraag valt volgens de adviseur van de consumenten wél binnen de acceptatievoorwaarden. Er is namelijk geen sprake van een handels- of industrieterrein, maar van een bedrijventerrein met een focus op werken en wonen. Verder heeft de geldverstrekker (althans diens zustermaatschappij) de bestaande woning van de consumenten in het verleden ook gefinancierd. Hun bestaande woning betreft een woon/werk pand op een vergelijkbaar bedrijventerrein. De geldverstrekker had de consumenten de financiering daarom wel moeten verstrekken.

2.8 Als de geldverstrekker de consumenten juist en tijdig had geïnformeerd, hadden de consumenten geen hoge kosten gemaakt voor de aanvraag en de bouw van hun woning. Zij vorderen dat de geldverstrekker hen een schadevergoeding betaalt van € 21.318,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 In deze zaak gaat het ten eerste om de vraag of de geldverstrekker de consumenten een financiering had moeten verstrekken. Ten tweede gaat het om de vraag of de geldverstrekker de consumenten beter had moeten informeren over de haalbaarheid van hun aanvraag. Tot slot gaat het om de vraag of de geldverstrekker een schadevergoeding moet betalen aan de consumenten.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 Voordat de commissie de zaak inhoudelijk kan beoordelen, zal de commissie ingaan op de behandelbaarheid van de klacht.

3.3 Op grond van vraag 2 aanhef en onder '3' van het reglement, behandelt Kifid geen klachten over de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst met de consument te sluiten. Daarbij geldt een uitzondering, namelijk als de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

3.4 Naar het oordeel van de commissie gaat een deel van de klacht over de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst met de consumenten te sluiten. De geldverstrekker heeft de consumenten immers geweigerd een hypothecaire geldlening te verstrekken en de consumenten beklagen zich hierover.

3.5 De consumenten hebben niet gesteld dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Op grond van de klachtuiting en de aangedragen stukken is de commissie ook geen misbruik van contracts- en beleidsvrijheid of enig handelen in strijd met de wet gebleken.

3.6 Nu de klacht onder vraag 2 aanhef en onder '3' van het reglement valt en er geen sprake is van de uitzondering vanwege misbruik van contracts- en beleidsvrijheid of handelen in strijd met de wet, is dit deel van de klacht niet-behandelbaar.

3.7 Ook het deel van de klacht van de consumenten dat de geldverstrekker hen bij aanvang van het aanvraagproces onvoldoende heeft geïnformeerd, is naar het oordeel van de commissie niet-behandelbaar.

Op grond van vraag 1 onder 1 van het reglement behandelt Kifid klachten over financiële diensten: een betaaldienst of financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht dan wel een andere financiële dienst waarvoor de consumenten en de geldverstrekker hebben afgesproken dat de consumenten bij Kifid terecht kunnen met klachten. Dit klachtonderdeel gaat niet over een financiële dienst, maar een aanvraag daarvan. Het is de commissie niet gebleken dat de consumenten en de geldverstrekker hebben afgesproken dat de consumenten daarover bij Kifid kunnen klagen. Ook dit klachtonderdeel is daarom niet behandelbaar.

3.8 De commissie heeft de consumenten en de geldverstrekker gelegenheid gegeven om zich uit te laten over de behandelbaarheid van de klacht. De commissie ziet in de reactie van de consumenten geen aanleiding om te oordelen dat de klacht behandelbaar is.

3.9 Nu de klacht niet behandelbaar is, komt de commissie niet toe aan de vraag of de geldverstrekker een schadevergoeding moet betalen aan de consumenten.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl