Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0247

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	19 maart 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de klagers
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen ASR
Aard uitspraak	Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Bepalingen uit het reglement

Samenvatting

De klacht is niet-behandelbaar. De klagers hebben zich beklaagd over de gang van zaken ten tijde van het aanvraagtraject voor een hypothecaire geldlening bij ASR. Zij stellen dat ASR onzorgvuldig heeft gehandeld door hun aanvraag in een laat stadium en zonder goede reden af te wijzen. In vraag 1 en 2 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening staan voorwaarden opgenomen voor de behandelbaarheid van een klacht. Hier is niet aan voldaan zodat de commissie de klacht niet kan behandelen.

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 klagers; 2) het verweerschrift van ASR; 3) de repliek van de klagers en 4) de dupliek van ASR.

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 klagers hebben middels een tussenpersoon op, of kort voor, 21 februari 2022 een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij ASR. ASR heeft SNS FinanCenter gevolmachtigd om voor haar de hypotheekaanvragen te completeren en in eerste instantie te beoordelen.

2.2 SNS FinanCenter heeft de klagers namens ASR op 22 februari 2022 een rentevoorstel gedaan. In het rentevoorstel staat het volgende opgenomen:
(..)
a.s.r. wil Nederland duurzamer maken. Daarom bieden wij hiervoor speciaal een Verduurzamingshypotheek aan van € 9.000 tegen een aantrekkelijke rente.
(..)

Als u akkoord gaat met dit renteaanbod, vragen wij u het volgende te doen:
■ Zet uw handtekening onder dit renteaanbod. U moet het renteaanbod allebei ondertekenen.
■ Stuur het renteaanbod naar SNS FinanCenter. Als wij het ondertekende renteaanbod uiterlijk op 9 maart 2022 krijgen, is de rente in dit renteaanbod geldig tot en met 23 mei 2022.
(..)
Hebt u ons renteaanbod geaccepteerd? Doe dan het volgende:
■ Verzamel de documenten die wij nodig hebben. Een overzicht van deze documenten vindt u in dit renteaanbod.
■ Stuur ze naar uw adviseur. Nadat wij alle informatie hebben beoordeeld en goedgekeurd, krijgt u van ons een hypotheekofferte. Als u de hypotheekofferte ondertekend en teruggestuurd hebt, weet u zeker dat u bij a.s.r. geld kunt lenen.

2.3 De klagers hebben het rentevoorstel voor akkoord getekend. SNS FinanCenter heeft vervolgens aan de hypotheekadviseur nadere vragen gesteld over het onderpand. Deze vragen zijn op 24 maart 2022 schriftelijk beantwoord.

2.4 Op 4 april 2022 zijn de laatste benodigde documenten door SNS FinanCenter ontvangen waarna de aanvraag is voorgelegd aan ASR. Daarbij is verzocht om af te mogen wijken van de acceptatierichtlijnen van ASR van februari 2022.

2.5 Op 6 april 2022 is de aanvraag door ASR afgewezen. Dit is de klagers op 7 april 2022 telefonisch medegedeeld en later per brief bevestigd.

2.6 De klagers hebben zich vervolgens bij ASR beklaagd over de afwijzing en verzocht om de aanvraag alsnog goed te keuren. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

2.7 Op 2 mei 2022 zijn de klagers een hypothecaire geldlening aangegaan bij een andere aanbieder met een rentevastperiode van 20 jaar.

De klacht en vordering van de klagers

2.8 De klagers stellen dat ASR onrechtmatig heeft gehandeld, dan wel toerekenbaar is tekortgeschoten in haar precontractuele verplichtingen, door hen niet tijdig te wijzen op de onverenigbaarheid van hun aanvraag met de acceptatievoorwaarden. De klagers verwijten ASR voorts dat zij zich niet heeft gehouden aan het door partijen ondertekende renteaanbod. Tot slot verwijten de klagers ASR dat zij hun aanvraag zonder goede gronden heeft afgewezen.

2.9 De klagers voeren aan dat zij hierdoor schade hebben gelden. Het traject speelde zich af in een periode dat de rente fors steeg.

Door de werkwijze van ASR is hun de kans ontnomen om tijdig verder te zoeken en een financiering af te sluiten tegen een lage rente.

2.10 De klagers vorderen een schadevergoeding van totaal € 31.860,-. Dit bedrag is gebaseerd op het verschil tussen het door ASR aangeboden rentetarief en het rentetarief dat ze uiteindelijk bij een andere aanbieder hebben afgesloten, over een periode van 20 jaar. Verder ziet de vordering op schade die de klagers lijden doordat zij geen gebruik hebben kunnen maken van de verduurzamingshypotheek van ASR. Deze schade hebben zij begroot op € 9.000,-.

Het verweer van ASR

2.11 ASR heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klagers. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Voordat de commissie toekomt aan een inhoudelijke behandeling van de klacht moet zij nagaan of de klacht op grond van het reglement behandelbaar is. De commissie onderscheidt in het onderhavige geval drie klachtonderdelen. Ten eerste de klacht over het verloop van het aanvraagtraject bij ASR. Ten tweede de klacht over het niet nakomen van het rentevoorstel door ASR. Ten derde de klacht over de afwijzing van de aanvraag door ASR. De commissie oordeelt dat de klachtonderdelen van de klagers niet-behandelbaar zijn en licht dat hieronder toe.

De klacht over het aanvraagtraject

3.2 In vraag 1 van het reglement is bepaald dat Kifid klachten behandelt over door consumenten *afgenomen* financiële diensten. Naar het oordeel van de commissie voldoet het klacht-onderdeel over het verloop van het aanvraagtraject niet aan deze bepaling.[1] Met dit klachtonderdeel klagen de klagers immers niet over een afgenomen financiële dienst, zoals een hypotheekadvies of een bestaande lening, maar over het aanvraagproces.

De klacht over het niet nakomen van het renteaanbod

3.3 Voorgaande geldt naar het oordeel van de commissie ook voor het klachtonderdeel dat ziet op het niet nakomen van het renteaanbod door ASR. De commissie stelt vast dat in het renteaanbod staat opgenomen dat het geen bindend aanbod is en dat ASR pas een bindende hypotheekofferte uitbrengt nadat zij alle stukken heeft ontvangen en beoordeeld.

[1] Zie de bijlage bij deze uitspraak voor de relevante bepalingen uit het reglement.

Het rentevoorstel houdt aldus geen verplichting in voor ASR om de klagers een financiering te verstrekken. Dit klachtonderdeel is naar het oordeel van de commissie daarom ook niet behandelbaar op grond van vraag 1 van het reglement.

De klacht over de weigering om een financiering te verstrekken

3.4 Het klachtonderdeel dat ziet op de afwijzing van de aanvraag door ASR is naar het oordeel van de commissie niet behandelbaar op grond van vraag 2 van het reglement. Daarin is bepaald dat Kifid geen klachten behandelt die zien op de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst te sluiten met de consument. Deze bepaling vindt haar oorsprong in de grote mate van (contracteer)vrijheid die de geldverstrekker naar Nederlands recht wordt toegekend. De commissie merkt daarbij op dat deze vrijheid wordt begrensd door de gevallen waarin de geldverstrekker *misbruik* maakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of *in strijd handelt met de wet*. Dat hiervan sprake zou zijn is in het onderhavige geval niet gesteld of gebleken.

3.5 De commissie concludeert aldus dat zij op grond van het reglement niet bevoegd is de klacht van de klagers over ASR te behandelen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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

Bijlage - Relevante artikelen uit het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening

In het toepasselijke reglement (vanaf 1 april 2022) zijn de volgende bepaling opgenomen:

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?
1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:
(...)
b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. (...)

2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?
Kifid behandelt geen klachten over:
(...)
3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.