

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0698

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. dr. ing. A.J. Verdaas, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	7 september 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2] verder samen te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypothekengroep h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Gerechtvaardigd vertrouwen. De consumenten klagen over het aanvraagproces voor een hypothecaire geldlening. Ondanks veelvuldig overleg tussen de adviseur en de bank heeft de bank geen bindende offerte uitgebracht. Gelet op de gedragingen van de bank mochten de consumenten er, volgens hen, op vertrouwen dat de bank hun de gevraagde lening zou verstrekken. De commissie oordeelt dat de consumenten er in de gegeven omstandigheden niet op mochten vertrouwen dat de bank hun de lening zou verstrekken. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de bank; 5) de reactie van de bank van 20 januari 2023; 6) de reactie daarop van de consumenten van 26 en 27 januari 2023; 7) de reactie van de consumenten van 13 maart 2023; 8) de reactie van de bank van 21 april 2023; en 9) de reactie van de consumenten van 8 mei 2023.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 december 2022. Op de hoorzitting waren de consumenten en hun adviseur, de heer [naam 3] van Van Bruggen Adviesgroep [plaatsnaam] aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw [naam 4], Legal Counsel en mevrouw mr. [naam 5], Sr. Legal Counsel.
- I.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.
- I.4 Na de hoorzitting heeft de bank op verzoek van de commissie audiobestanden van de gesprekken overgelegd en hebben partijen diverse aktes gewisseld.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben sinds 2006 een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) bij (de rechtsvoorganger van) de bank. De lening bestaat uit een aflossingsvrije hypotheek en een beleggingshypotheek waaraan een beleggingsverzekering is gekoppeld. In verband met een geplande verbouwing hebben de consumenten zich in oktober 2021 gewend tot een hypotheekadviseur (hierna: de adviseur). De consumenten wilden de beleggingshypotheek omzetten in een aflossingsvrije hypotheek, de opgebouwde beleggingswaarde van de beleggingsverzekering (hierna: de opgebouwde waarde) vrij besteden en de geldlening verhogen.
- 2.2 Op 17 november 2021 heeft de adviseur telefonisch contact opgenomen met een medewerker van de acceptatieafdeling van de bank (hierna de acceptant) om de aanvraag voor te bespreken. Het was de adviseur toen duidelijk dat de aanvraag niet aan het standaard acceptatiebeleid van de bank voldeed. Volgens het standaard-acceptatiebeleid is de bank bereid maximaal 50% van de marktwaaarde aflossingsvrij te verstrekken. Maar kan dit onder voorwaarden worden verhoogd naar 75% van de marktwaaarde. De acceptant heeft de adviseur aangeraden om de aanvraag in te dienen, zodat kan worden nagegaan welke mogelijkheden er zijn op basis van een reguliere explain.
- 2.3 Op 24 november 2021 heeft de adviseur de aanvraag voor de omzetting en de verhoging van de lening bij de bank ingediend. Vervolgens heeft de bank op 25 november 2021 een renteaanbod (hierna: het renteaanbod) uitgebracht dat de consumenten aansluitend hebben geaccepteerd. In het renteaanbod staat onder meer het volgende:

“U ontvangt van ons een offerte

Als wij de gevraagde documenten uit dit renteaanbod van u hebben ontvangen, beoordelen wij uw aanvraag. Wij ontvangen graag de eventueel benodigde documenten uiterlijk 25 januari 2022. Zodra alle informatie positief door ons is beoordeeld, ontvangt u van ons een offerte.”

en

“LET OP:

Het ontvangen van het voorstel voor veranderen van de hypotheek is geen garantie dat Florius u vervolgens een offerte stuurt. Dit kan zo zijn wanneer bijvoorbeeld blijkt dat de lening die u vraagt niet past bij uw financiële situatie. Of als de opgevraagde documenten niet op tijd door ons ontvangen zijn. Als wij u geen offerte sturen, informeren wij u daarover.”

- 2.4 Op 7 december 2021 heeft de bank de consumenten een brief toegezonden met als onderwerp ‘uw hypotheek terugbetalen’. In de brief staat dat de bank van de notaris een aflossingsverzoek voor de lening heeft ontvangen en dat de lening op 21 december 2021 zal worden terugbetaald.

2.5 Op 18 februari 2022 heeft de adviseur de bank verzocht de geldigheidstermijn van het renteaanbod te verlengen in verband met problemen rondom de taxatie van de woning van de consumenten. Op 22 februari 2022 heeft de adviseur het taxatierapport aangeleverd.

2.6 Op 23 februari 2022 heeft de bank de adviseur gerappelleerd en documenten opgevraagd. In de brief staat, voor zover relevant het volgende:

“(...) U heeft bij ons een offerte voor een mutatie op de hypotheek aangevraagd. Om de aanvraag van uw klant(en) [naam van de consumenten] te kunnen beoordelen hebben wij nog een aantal documenten nodig. In deze brief leest u welke documenten wij nog van uw klant(en) nodig hebben.

Als wij deze documenten hebben gekregen, zullen wij de aanvraag voor de mutatie op de hypotheek van uw klant(en) verder beoordelen.

(...)

De volgende documenten hebben wij nodig:

- de financieringsopzet
- Graag ontvangen we een financieringsopzet waar het bestedingsdoel van gelden uit blijkt.
- de schriftelijke verklaring van de verzekeraar omtrent de afkoopwaarde
- een overzicht van de eigen middelen op naam van de aanvrager(s), welke niet ouder is dan 3 maanden
- schriftelijke en cijfermatige onderbouwing van de adviseur vanwege Explain-norm

Goedemiddag, Ik kreeg jullie helaas niet telefonisch te pakken. Graag ontvang ik nog de opgevraagde stukken. Toelichting hierop: aflossingsvrij mag max 50% zijn > beleidsregel FI 12 geldt niet in dit geval, want leningdelen zijn niet ongewijzigd. Looptijd wordt namelijk verlengd en rente afgekocht. Ik ontvang ook graag de afkoopverklaring van de polis die zat gekoppeld aan de Vermogens opbouwhypotheek. (...)”

2.7 De adviseur heeft vervolgens aanvullende stukken aangeleverd. De bank heeft daarop op 28 februari 2022 een soortgelijke brief als die van 23 februari 2022 verzonden. In die brief vraagt de bank om de volgende stukken en geeft zij de volgende toelichting:

“De volgende documenten hebben wij nodig:

- de financieringsopzet
- Graag ontvangen we een financieringsopzet waar het bestedingsdoel van gelden uit blijkt.
- Aflosnota huidige hypotheek incl boeterente
- Afschrift spaargelden EUR 25000
- de schriftelijke verklaring van de verzekeraar omtrent de afkoopwaarde
- Graag ontvangen we een ondertekende afkoopwaardeverklaring. Deze is te downloaden op FAN.

Goedemiddag, Zoals besproken dient de beleggingspolis ingelost te worden op de schuldrest. Eventueel mag de lening wel extra verhoogt worden, de financieringsopzet is opengezet om de aangepaste lening aan te kunnen geven. Graag ontvangen we ook de overige opgevraagde stukken.(...)

2.8 In zijn mail van 9 maart 2022 heeft de adviseur aan de acceptant voor zover relevant het volgende geschreven:

“(...) Volgens mij past de verstrekking dan op CHF-normen zowel voor als na AOW-leeftijd en is er op geen enkel moment een negatieve lastenruimte. De enige explainreden die dan overblijft is de verstrekking boven 50% van de marktwaarde aflossingsvrij (bevoorschotting 69% van de marktwaarde) Verzoek om nogmaals met teamleiding te overleggen of vrijgave verpande belegging acceptabel is. (...)”

2.9 Op 15 maart 2022 heeft de acceptant de adviseur het volgende geantwoord:

“(...) Ik heb jouw voorstel overlegd met mijn teammanager, maar helaas kunnen wij niet akkoord gaan met de wens om de opgebouwde gelden uit te laten keren naar de klant. Wij begrijpen heel goed dat de klant dit graag als extra buffer zou willen hebben, maar op dit moment zien wij hier helaas niet de noodzaak voor en kunnen wij daarom niet afwijken van het beleid. De overschrijding van het maximaal bedrag aan aflossingsvrij wordt hierdoor namelijk flink overschreden en we kunnen hiermee enkel akkoord gaan als de opgebouwde gelden worden ingelost om dit iets te beperken”

2.10 Op 17 maart 2022 hebben de adviseur en de acceptant gesproken over de aanvraag. Tijdens het gesprek heeft de adviseur gevraagd of het mogelijk is om de aanvraag aldus te wijzigen dat het annuïtaire deel van de gevraagde lening wordt verhoogd tot 75% van de marktwaarde, waarbij de opgebouwde waarde zal worden afgelost op het beleggingsdeel van de lening. De acceptant heeft bevestigd dat dit mogelijk is. De adviseur en de acceptant hebben afgesproken dat de adviseur een nieuwe financieringsopzet zal aanleveren en dat de acceptant die op haar beurt weer oppakt. Naar aanleiding van het gesprek met de bank heeft de adviseur diezelfde dag een nieuwe financieringsopzet gemaakt die hij met de consumenten heeft besproken. De consumenten waren hiermee akkoord.

2.11 Op vrijdag 18 maart 2022 heeft de adviseur de bank alle benodigde stukken toegezonden en gevraagd de aanvraag verder op te pakken.

2.12 Op 20 maart 2022 is het renteaanbod automatisch vervallen omdat het dossier niet compleet was. Op 25 maart 2022 heeft de adviseur de bank hierover gebeld en zijn verbazing uitgesproken over beëindiging van de aanvraag.

2.13 De acceptant heeft de adviseur op 28 maart 2022 als volgt bericht:

“Ik begreep dat je vorige week gebeld had, omdat dit dossier op vervallen stond. Ik heb je vandaag geprobeerd te bellen, maar werd doorverbonden naar de algemene centrale. Helaas is deze uit beeld verdwenen, doordat deze op vervallen stond en heb ik de explain nog niet verder opgepakt.

Ik heb geprobeerd om het dossier te heractiveren, maar helaas blijkt dit niet meer mogelijk. Daarom ga ik aanvraag zsm opnieuw handmatig opvoeren en de explain ter akkoord bij mijn teammanager leggen. (...)”

2.14 Op 29 maart 2022 heeft de bank opnieuw (handmatig) een vergelijkbaar renteaanbod uitgebracht als het renteaanbod van 25 november 2021. In de bijgevoegde brief aan de adviseur is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

“Goedemiddag, Zoals besproken ontvangen we graag de opgevraagde stukken; overzicht eigen middelen, getekende afkoopverklaring en een nieuwe financieringsopzet obv een omzetting + verhoging.”

In de aanbiedingsbrief die aan de consumenten is gericht is de volgende passage opgenomen.

“Met dit voorstel heeft u nog geen zekerheid dat u een offerte ontvangt en de verhoging kunt krijgen. Pas als u een offerte heeft ontvangen weet u zeker dat wij u de verhoging willen geven.”

2.15 Op 7 april 2022 heeft de bank de consumenten een vergelijkbare brief toegezonden als op 7 december 2021 (zie 2.4). In de brief staat dat de notaris heeft aangegeven dat de lening op 22 april 2022 zal worden terugbetaald.

2.16 Op 13 april 2022 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de adviseur en de acceptant. In het gesprek, heeft de acceptant, voor zover relevant, het volgende gezegd:

“Even kort een terugkoppeling. Mijn manager is akkoord met de LTI, alleen niet met het meer dan 50% aflossingsvrije gedeelte want hij voldoet niet helemaal aan het beleid. Mag natuurlijk in principe mogen de bestaande leningdelen gerespecteerd worden, mits deze niet aangepast worden uhh en hier gaat die natuurlijk wordt en de looptijd verlengd en rentevastperiode opnieuw vastgezet. En daarbij hebben we natuurlijk ook een andere regel dat die tot max. 75 kan maar dan moet de LTI onder de 60% zijn, en daar voldoet die natuurlijk ook niet aan. Dus ik had hem geprobeerd te argumenteren als een soort van combinatie van beide, maar helaas gaan we daar niet mee akkoord, dus de LTI, negatieve lastenruimte zeg maar, is goed, maar we moeten wel echt voldoen aan de max. 50% aflossingsvrij.”

Na afloop van het gesprek heeft de acceptant per brief bevestigd wat de adviseur en de acceptant hadden besproken en gevraagd om een nieuwe financieringsopzet aan te leveren waarbij het aflossingsvrije leningdeel maximaal 50% van de marktwaarde bedraagt.

2.17 Op 14 april 2022 heeft de adviseur de accountmanager van de bank ingelicht over de gang van zaken. In de mail schrijft de adviseur het volgende:

“Nadat de aanvraag is ingediend en beoordeeld is door [naam acceptant] deze ter goedkeuring voorgelegd aan leidinggevende. Uitkomst was. Verhoging dient annuitair te worden afgelost. Beleggingswaarde (bedoeld voor een opknapbeurt aan de woning) wordt niet vrijgegeven en wordt afgelost op de dan voormalige beleggingshypotheek. Hiervoor is een door de klant getekend afkoopverzoek ingezonden.

Met deze boodschap ben ik terug gegaan naar de klant en na wikken en wegen is de klant hiermee akkoord gegaan. De gewijzigde aanvraag is wederom voorgelegd bij leidinggevende (procedure) en nu komt de acceptante terug met de boodschap. Leidinggevende is niet akkoord. Maximaal aflossingsvrij is 50% van de marktwaarde + 75% van de beleggingswaarde. Rest moet annuitair worden afgelost. (...)”

2.18 Op 15 april 2022 heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de adviseur en de acceptant. In dit gesprek heeft de acceptant aan de adviseur de gang van zaken toegelicht. De bank is in twee gevallen bereid meer dan 50% aflossingsvrij te verstrekken. In dit geval voldoet de aanvraag daar niet aan waardoor de teammanager en de leidinggevende nog geen akkoord hebben gegeven. De acceptant wil de aanvraag nogmaals voorleggen om te kijken of ze toch een akkoord kan krijgen. De acceptant heeft bevestigd dat het niet gaat om de LTI (de verhouding tussen de hoogte van de lening en de hoogte van het inkomen) maar om het aflossingsvrije gedeelte dat meer dan 50% bedraagt.

2.19 Op 19 april 2022 hebben de consumenten bij de bank een klacht ingediend omdat zij vinden dat de bank haar afspraken niet nakomt. De bank heeft in haar brief van 25 april 2022 de klacht afgewezen

- 2.20 Op 20 april 2022 heeft telefonisch contact plaatsgevonden tussen de adviseur en de acceptant. In dit gesprek heeft de bank aangegeven dat er nog geen akkoord is.
- 2.21 Op 9 mei 2022 hebben de consumenten opnieuw een klacht ingediend. De bank heeft de klacht van de consumenten op 12 mei 2022 afgewezen.
- 2.22 Op 25 mei 2022 heeft de acceptant de adviseur gevraagd of de consumenten de aanvraag nog willen doorzetten of dat zij hiervan afzien. Op 27 mei 2022 heeft de adviseur geantwoord dat het niet duidelijk is wat de reden van afwijzing is. De adviseur heeft de acceptant gevraagd of de aanvraag definitief is afgewezen en wat de reden daarvoor is. De acceptant heeft in haar e-mail van 7 juni 2022 geantwoord dat de aanvraag niet is afgewezen, maar dat de aanvraag zoals hij nu is voorgelegd niet aan de voorwaarden voldoet. Als de adviseur een nieuwe financieringsopzet maakt, die wel aan de voorwaarden voldoet, kan de aanvraag verder worden opgepakt.
- 2.23 Het tweede renteaanbod is op 17 juli 2022 vervallen omdat de geldigheidsduur daarvan is verstreken.
- 2.24 Op 5 oktober 2022 heeft het door de consumenten ingeschakelde notariskantoor per e-mail laten weten dat hij de twee aflosverzoeken op verzoek van de adviseur heeft ingediend. In reactie op beide aflosverzoeken heeft Stater, de administrateur van Florius, de notaris bericht dat de ingangsdatum van de omzetting en/of verhoging niet samengaan met het verzoek tot roeyement en dat het verzoek daarom is ingetrokken.

De klacht en vordering

- 2.25 De consumenten vorderen dat de bank conform het renteaanbod alsnog een offerte uitbrengt en dat de bank de door de consumenten geleden schade aan hen vergoedt. De schade bestaat uit de kosten voor het taxatierapport en de advieskosten van de tussenpersoon.
- 2.26 De consumenten vinden dat zij op basis van de gedragingen van de bank erop mochten vertrouwen dat de bank een offerte zou uitbrengen en dus de lening zou verstrekken. Zo heeft de bank na vooroverleg met de adviseur daarover tot twee keer toe een renteaanbod uitgebracht dat afweek van het standaard acceptatiebeleid. De consumenten vinden dat de bank geen renteaanbod had moeten uitbrengen indien vanaf het begin duidelijk was dat de aanvraag geen kans van slagen had. De consumenten voeren verder het navolgende aan. Er is meermaals contact geweest tussen de adviseur en de acceptant over de aanvraag. De adviseur heeft steeds gevolg gegeven aan de instructies die de acceptant tijdens die gesprekken heeft gegeven en daar naar gehandeld. De consumenten hebben tot twee keer toe een brief van de bank ontvangen waarin staat dat zij bij de notaris een afspraak hebben voor het aflossen van de lening.

Op 15 maart 2022 heeft de acceptant na overleg met de teammanager geschreven dat de bank enkel akkoord kan gaan met de overschrijding van het maximaal bedrag aan aflossingsvrij als de opgebouwde beleggingswaarde op de lening zal worden ingelost. Op 17 maart 2022 vond een telefoongesprek plaats waarin de acceptant instemde met de door de adviseur voorgelegde gewijzigde financieringsopzet. Door de lange doorlooptijd zijn de consumenten financieel gedupeerd omdat zij door de gestegen rente de lopende lening niet meer kunnen oversluiten naar een ander geldverstrekker.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Behandelbaarheid klacht: de klacht is behandelbaar

- 3.1 De klacht van de consumenten ziet op de weigering van de bank om met hen een overeenkomst van hypothecaire geldlening aan te gaan. Bij vraag 2 onder punt 3 van het reglement is bepaald dat de commissie geen klachten kan behandelen die zien op de weigering om een overeenkomst te sluiten of om de dienstverlening uit te breiden, tenzij de klacht behelst dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid.
- 3.2 Voordat de commissie toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de vraag of sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen aan de zijde van de consumenten, zal de commissie eerst ambtshalve beoordelen of de klacht behandelbaar is.
- 3.3 De commissie oordeelt dat de klacht behandelbaar is. Zij legt de klacht van de consumenten namelijk zo uit dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contract- en beleidsvrijheid door hen, ondanks het door de bank gewekte vertrouwen, geen lening te verstrekken. Er is sprake van de in vraag 2 onder punt 3 van het reglement genoemde uitzondering. Dat betekent dat de commissie overgaat tot inhoudelijke behandeling van de klacht.

Waar moet de commissie over oordelen?

- 3.4 De commissie moet beoordelen of de bank de consumenten een lening moet aanbieden die op de renteaanbiedingen van 25 november 2021 en 29 maart 2022 is gebaseerd. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.

Is er sprake van gerechtvaardigd vertrouwen?

- 3.5 Vooropgesteld moet worden dat de bank geen bindend aanbod voor de lening aan de consumenten heeft gedaan. Een toezegging van de bank om een dergelijk aanbod te doen is de commissie niet gebleken. De bank is in beginsel dan ook niet verplicht die lening aan de consumenten te verstrekken. Dit zou anders kunnen zijn, namelijk als de bank bij de consumenten het gerechtvaardigde vertrouwen heeft gewekt dat zij een bindend aanbod zou verstrekken dat op de renteaanbiedingen van 25 november 2021 en 29 maart 2022 is gebaseerd. In dat geval zou de bank gehouden kunnen zijn om dit aanbod alsnog te doen. Door dit aanbod te aanvaarden zouden de consumenten de lening tot stand kunnen brengen.
- 3.6 De consumenten vinden dat de gedragingen van de bank gedurende het aanvraagtraject bij hen de gerechtvaardigde verwachting heeft gewekt dat het dossier compleet was en dat de bank een aanbod zou doen en de lening zou verstrekken. De consumenten baseren die verwachting op de omstandigheden (i) dat de bank tot twee keer toe een renteaanbod heeft uitgebracht waarmee de consumenten akkoord zijn gegaan, (ii) dat de adviseur het dossier in overleg met de bank compleet heeft gemaakt zodat dit binnen het beleid paste (e-mails en gesprekken in maart) en (iii) dat de bank tot twee keer toe een brief heeft verzonden waarin wordt vermeld dat zij een afspraak hebben bij de notaris voor het aflossen van de lening. De bank betwist dat de consumenten erop mochten vertrouwen dat zij een aanbod zou uitbrengen en de lening dus zou verstrekken.

Ad i. Renteaanbiedingen van de bank

- 3.7 Bij de beoordeling of de consumenten erop mochten vertrouwen dat de bank een offerte zou uitbrengen, spelen alle omstandigheden van het geval een rol. In dit geval weegt mee dat de consumenten werden begeleid door een adviseur. In de verhouding tot de bank wordt de kennis van de adviseur van het aanvraagproces van de bank toegerekend aan de consumenten. De adviseur wist, althans hij behoorde te weten, dat het feit dat de bank een renteaanbod uitbrengt, niet betekent dat de bank de lening ook zou verstrekken. Dat ligt ook niet voor de hand omdat de bank toen nog niet alle informatie had die zij nodig had om de aanvraag van de lening te beoordelen. Eerst moest het dossier compleet worden gemaakt en pas daarna zou de bank tot de beoordeling van de aanvraag overgaan en eventueel een bindend aanbod doen. Ook speelt mee dat vanaf het begin van het aanvraagtraject voor de adviseur duidelijk was dat de gevraagde lening van de consumenten niet binnen het beleid van de bank paste en dat de bank wellicht alleen via een explain tot acceptatie zou overgaan. In dat geval was de acceptant niet bevoegd over de aanvraag te beslissen en moest die aanvraag door de teammanager van de acceptant worden beoordeeld.

Ad ii. Het dossier was compleet en de aanvraag voldeed aan het acceptatiebeleid van Florius

- 3.8 Volgens de consumenten had de adviseur het dossier gecompleteerd en de aanvraag in overleg met de acceptant zo aangepast dat de aanvraag binnen het beleid van Florius paste. De consumenten hebben hun standpunt gebaseerd op (a) het e-mailcontact tussen de acceptant en de adviseur (2.8 en 2.9), (b) het telefoongesprek van 17 maart 2022 (2.10) en (c) het tweede renteaanbod dat de bank op 29 maart 2022 (2.13) heeft uitgebracht.

Ad a) De e-mails van 9 en 15 maart 2022

- 3.9 Uit het dossier volgt dat de consumenten de mail van 15 maart 2022 van de acceptant hebben opgevat als een akkoord van de bank om 69% van de marktwaaarde aflossingsvrij te verstrekken. Zij hebben aangevoerd dat in de mail duidelijk staat ‘na overleg met de teammanager’. De vraag is of zij deze reactie redelijkerwijs zo mochten opvatten. Dat is, gelet op de omstandigheden van het geval, niet zo. Dit zal in de navolgende overwegingen worden toegelicht.
- 3.10 Ten eerste kan de mail van 15 maart 2022 van de acceptant niet worden beschouwd als een toezegging of een akkoordverklaring van de bank om 69% van de marktwaaarde aflossingsvrij te verstrekken. Hoewel de adviseur het in zijn e-mail van 9 maart 2022 wel specifiek heeft over een bevoorschotting van 69% van de marktwaaarde, stelt hij de acceptant daarover geen concrete vraag. Hij heeft de acceptant wel gevraagd of zij intern wil voorleggen of de bank bereid is de verpande belegging vrij te geven. Deze vraag beantwoordt zij in de mail van 15 maart 2022 ontkennend. Daarnaast schrijft zij: “De overschrijding van het maximaal bedrag aan aflossingsvrij wordt hierdoor namelijk flink overschreden en we kunnen **hiermee** enkel akkoord gaan als de opgebouwde gelden worden ingelost om dit iets te beperken.” Kennelijk hebben de adviseur en de consumenten deze passage opgevat als: ‘de bank is akkoord met een verstrekking van 69% aflossingsvrij als de beleggingswaarde wordt ingelost’. Hiermee werd door de bank echter bedoeld dat in dit geval een overschrijding van meer dan 50% aflossingsvrij alleen bespreekbaar is als de opgebouwde beleggingswaarde wordt ingelost. Gelet op de kennis die de adviseur heeft van het aanvraagproces (3.4) en hetgeen de bank eerder over het verstrekken van meer dan 50% aflossingsvrij had gecommuniceerd (zie 2.6) hadden de consumenten de mail van 15 maart 2022 niet als een akkoordverklaring mogen opvatten.

Ad b) het telefoongesprek van 17 maart 2022

- 3.11 Ten tweede is er in het gesprek van 17 maart 2022 tussen de acceptant en de adviseur geen toezegging gedaan die als een akkoord op de omzetting en de verhoging mocht worden opgevat. Volgens de consumenten heeft de acceptant niet afwijzend gereageerd op het voorstel van de adviseur om (het annuïtaire deel van) de lening te verhogen naar 75% van de marktwaarde.¹ De commissie stelt inderdaad vast dat de acceptant instemmend heeft gereageerd op de vraag van de adviseur. Zij geeft aan dat zij de gelden graag willen ontvangen en dat de lening dan wel mag worden verhoogd voor de verbouwing. De commissie volgt echter de bank in haar stelling dat de acceptant hiermee niet heeft ingestemd met de omzetting zoals door de consumenten werd beoogd. Hoewel de adviseur in de veronderstelling verkeerde dat de bank akkoord was met een verstrekking van 69% van de marktwaarde aflossingsvrij én een verhoging van het annuïtaire leningdeel, heeft de acceptant tijdens het telefoongesprek enkel ingestemd met de verhoging. Zoals hiervoor is overwogen hebben de consumenten de mail van 15 maart 2022 niet als een akkoord mogen opvatten. Bovendien kon de acceptant niet weten dat de adviseur ervan uitging dat de adviseur de mail van 15 maart 2022 van de acceptant als zodanig had begrepen. Ook de stelling van de consumenten dat het dossier compleet was gaat niet op. Dit blijkt namelijk uit het feit dat er een nieuwe financieringsopzet moest worden ingediend. Deze financieringsopzet was nog niet door de bank (dat wil zeggen de acceptant en haar teammanager) ontvangen en beoordeeld dus van een compleet dossier en/of akkoord van de bank kon gelet op hetgeen de commissie in 3.4 heeft overwogen geen sprake zijn. De strekking van het gesprek was een verkenning van de mogelijkheden om de aanvraag zodanig aan te passen dat deze kans maakte op een positieve beoordeling, wat onder meer blijkt uit de mededeling van de adviseur, aan het einde van dit gesprek, dat hij een aangepaste financieringsopzet gaat indienen.

Ad c) het renteaanbod van 29 maart 2022

- 3.12 Ten slotte mochten de consumenten uit de omstandigheid dat de bank op 29 maart 2022 opnieuw een renteaanbod uitbracht niet afleiden dat de aanvraag akkoord was. De commissie stelt vast dat de aanvraag was vervallen en dat de bank met het uitbrengen van het renteaanbod het aanvraagtraject heeft hervat vanaf het punt waar zij was gebleven. De acceptant schrijft in haar mail van 28 maart 2022 aan de adviseur dat de aanvraag door het vervallen uit beeld is verdwenen en dat zij deze nog niet verder heeft opgepakt. Zij geeft in de mail ook duidelijk aan dat de teammanager akkoord moet geven voor de aanvraag.

¹ De schuldmarktwaarde-verhouding bedroeg ten tijde van het telefoongesprek 74,7% het ging dus om een kleine verhoging.

Dat betekent dat de aanvraag dus nog moet worden beoordeeld. Bovendien is ook in het renteaanbod zelf een voorbehoud opgenomen waarin staat dat het niet zeker is dat de bank een offerte zal uitbrengen. Van een akkoord was op dat moment dan ook geen sprake.

Ad iii. De afspraken bij de notaris

- 3.13 De consumenten hebben ter onderbouwing van hun stelling dat zij ervan uit mochten gaan dat de bank de lening zou verstrekken ook nog aangevoerd dat de bank tot twee keer toe per brief heeft bevestigd dat de consumenten op 21 december 2021, respectievelijk 22 april 2021 hun lening bij de notaris zouden aflossen. De consumenten stellen dat de bank deze afspraak bij de notaris heeft gemaakt. Dit is echter niet juist. Uit het dossier blijkt immers dat de notaris op initiatief van de adviseur de aflosverzoeken bij de bank heeft opgevraagd en dat de bank hierop heeft gereageerd door voornoemde brieven te versturen. De bank heeft in die brieven enkel bevestigd dat zij het aflosverzoek van de notaris heeft ontvangen en niet dat het dossier compleet is en/of de aanvraag akkoord. Gelet op de omstandigheid dat de bank ten tijde van het verzenden van de brieven nog geen bindende offerte had uitgebracht, hebben de consumenten deze brieven niet in redelijkheid mogen opvatten als een definitief akkoord van de bank.

Tussenconclusie

- 3.14 De door de consumenten aangevoerde argumenten zoals besproken onder ad i. tot en met ad iii. bieden geen aanleiding om te veronderstellen dat de bank bereid was om de consumenten een aanbod te doen en de lening te verstrekken. Van opgewekt vertrouwen door de bank is geen sprake. De bank is dan ook niet gehouden alsnog een offerte uit te brengen die gebaseerd is op de renteaanbiedingen uit van 25 november 2021 en 29 maart 2022.

De doorlooptijd van het aanvraagtraject en de communicatie

- 3.15 De consumenten verwijten de bank verder dat het aanvraagtraject door haar toedoen onnodig vertraging heeft opgelopen en dat de communicatie te wensen over laat. Door tijdverloop en de gestegen rente is de consumenten de kans ontnomen de lening naar een andere geldverstrekker over te sluiten.
- 3.16 De commissie stelt inderdaad vast dat het aanvraagtraject langer heeft geduurd dan gebruikelijk. In dit geval is dat echter niet verwijtbaar. Ten eerste stelt de commissie vast dat het eerste renteaanbod reeds op 25 november 2021 door de bank is uitgebracht en dat het dossier pas compleet was op 22 februari 2022, toen het taxatierapport door de consumenten is aangeleverd. Het heeft dus ruim twee en een halve maand geduurd voordat de bank het dossier kon beoordelen. Ten tweede was sprake van een explain aanvraag die handmatig door de bank moest worden beoordeeld.

De commissie vindt dat de bank de aanvraag na 22 februari 2022 vlot heeft opgepakt. Dat het traject daarna nog lang heeft geduurd is (gedeeltelijk) het gevolg van het feit dat beide partijen hebben gezocht naar mogelijkheden om de lening passend te krijgen.

- 3.17 Achteraf gezien was het beter geweest als er eerder duidelijkheid was gekomen. De commissie ziet daar echter geen grond voor toewijzing van de vordering in. Verder heeft de adviseur zich beklagd over het feit dat de teammanager niet met hem in gesprek wilde over de afwijzing om meer dan 50% van de marktwaaarde aflossingsvrij te verstrekken. Hoewel dit niet tot een ander standpunt had geleid, was het voor de acceptatie van de afwijzing wellicht beter geweest als de teammanager wel met de adviseur in gesprek was gegaan. Deze omstandigheid leidt echter ook niet tot een toewijzing van de vordering.
- 3.18 Verder merkt de commissie op dat de bank niet direct gehoor heeft gegeven aan het verzoek van de commissie om audiobestanden van alle gesprekken aan te leveren. Dit heeft de consumenten het gevoel gegeven dat de bank opzettelijk informatie probeerde achter te houden. De bank zou daarom twee Legal Counsels hebben ingezet, aldus de consumenten. Met betrekking tot dat laatste punt merkt de commissie op dat het niet ongebruikelijk is dat een partij zich op een hoorzitting bij Kifid door twee personen laat vertegenwoordigen. Verder begrijpt de commissie dat het vanuit het perspectief van de consumenten overkomt alsof de bank probeerde informatie achter te houden.

De commissie acht dit echter niet aannemelijk, nu de bank heeft uitgelegd hoe dit heeft kunnen gebeuren en de gevraagde informatie alsnog heeft aangeleverd. De bank heeft de consumenten en de commissie haar excuses aangeboden voor de gang van zaken.

De conclusie

- 3.19 Gelet op hetgeen hiervoor vanaf 3.4 is overwogen, concludeert de commissie dat de consumenten er in dit geval niet vanuit mochten gaan dat de bank de lening aan hen zou verstrekken. De klachten over de doorlooptijd en de communicatie leiden niet tot toewijzing van de vordering. De klacht is ongegrond en de vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website 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.

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