Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0774

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	13 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Klacht niet behandelbaar. De consument heeft zich beklaagd over het afwijzen van zijn hypotheekaanvraag door Florius. Hij stelt dat Florius daarmee onrechtmatig en in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld. De commissie is van oordeel dat de klacht niet behandelbaar is op grond van vraag 2.3 van het reglement. De uitzondering dat de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid is niet van toepassing. De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument en 3) het verweerschrift 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 consument heeft op 25 oktober 2021 samen met zijn partner een woning gekocht aan de [adres 1] te Rotterdam, ieder voor de helft. Voor de financiering van de woning is door Florius een hypothecaire geldlening verstrekt. De partner van de consument is diezelfde dag in de woning gaan wonen.

2.2 In september 2022 is een verkoopovereenkomst gesloten tot verkoop van de woning aan de [adres 1] te Rotterdam.

2.3 Op 20 oktober 2022 hebben de consument en zijn partner een woning gekocht aan de [adres 2], Delft. Zij hebben wederom beide voor de helft van de koopprijs bijgedragen.

De woning is betaald uit zakelijke middelen van de onderneming van de familie van de consument. Op 30 november 2022 is de woning overgedragen aan de consument en zijn partner. De partner van de consument is per die datum verhuisd naar de woning in Delft.

2.4 Voor de financiering van de woning te Delft is een hypothecaire geldlening aangevraagd bij Florius met een hoofdsom van € 300.000,-. De consument is daarbij bijgestaan door een financieel adviseur.

2.5 Tussen een medewerker van de bank en de adviseur is op 29 november 2022 telefonisch contact geweest. In de administratie van de bank is van het gesprek een aangemaakt:

"29-11-2022 / Acceptatieargumentatie

@@@ gesproken en navraag gedaan hoe het zit met de klant en zijn bewoning van de woning in Rotterdam en wat hij wil met de woning die gekocht is in Delft.

Hij geeft aan dat de klant regelmatig in Rotterdam zit maar dat de hoofdwoning in Zeeland ligt hier is meneer ook ingeschreven. Mevrouw is wel in Rotterdam ingeschreven. Waarschijnlijk om de zelfbewoningsplicht. Woning in Zeeland gaat niet verkocht worden hierdoor zal de woning in Delft als tweede woning fungeren. Het gaat hier dus niet om de hoofdwoning. Dossier afgewezen."

2.6 Bij brief van 29 november 2022, gericht aan de adviseur van de consument, is de aanvraag door Florius afgewezen:

"Voordat wij een hypotheek kunnen verstrekken wordt gekeken of de aanvraag voldoet aan diverse voorwaarden. Bij de beoordeling van de aanvraag hebben wij gekeken naar de door u aangeleverde gegevens (en documenten) van uw klanten, waaronder:

- *de financiële positie van uw klanten*
- *de waarde van de woning*
- *de kosten die uw klanten moeten maken*
- *de betaalbaarheid van de maandlasten*
- *land waar uw kant woonachtig is op het moment van de hypotheekaanvraag*
- *risicobepaling gerelateerd aan witwassen en/of financiering van terrorisme (in lijn met de Wwft)*

Tevens is het opvragen van informatie bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) en de uitvoering van een klantintegriteitsonderzoek onderdeel van de beoordeling van uw aanvraag.

Deze woning voldoet niet aan onze acceptatievoorwaarden.

Wij hebben de aanvraag zorgvuldig beoordeeld. Op dit moment kunnen wij uw klanten helaas geen hypotheek verstrekken. Wij vinden dit op basis van de bovengenoemde informatie niet verantwoord. Als we de hypotheek niet kunnen verstrekken op basis van het klantintegriteitsonderzoek, dan krijgt de klant hierover ook zelf een brief."

2.7 Op 19 december 2022 heeft de consument zich bij Florius beklaagd over de afwijzing en Florius verzocht de aanvraag alsnog goed te keuren. Florius heeft zijn klacht op 9 maart 2023 definitief afgewezen.

De klacht en vordering

2.8 De consument stelt dat Florius haar zorgplicht heeft geschonden en onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld door hem geen hypothecaire geldlening te verstrekken. Hij voert daartoe het volgende aan. Ten opzichte van de aanvraag voor de financiering van de woning aan de [adres 1] te Rotterdam zijn de omstandigheden en de financiële positie van de consument en zijn partner niet gewijzigd. Florius had daarom ook een hypothecaire geldlening moeten verschaffen voor de woning te Delft, op zijn minst voor hetzelfde bedrag als de lening voor de woning te Rotterdam. De consument voldoet aan alle voorwaarden genoemd in de brief van 29 november 2022. Florius heeft de aanvraag onvoldoende gemotiveerd afgewezen. Pas nadat de consument een klacht indiende gaf Florius aan dat de financiering geweigerd werd omdat de consument niet zijn hoofdverblijf in de woning heeft.

2.9 Door het handelen van Florius lijdt de consument schade. Hij had de gunstige voorwaarden van de lening voor de woning te Rotterdam mee kunnen nemen. Voor die lening betaalt hij een rente die drie keer lager is.

2.10 De consument vordert dat Florius ertoe wordt verplicht de aangevraagde hypothecaire geldlening alsnog te verstrekken. Subsidiair vordert hij dat Florius wordt verplicht een hypothecaire geldlening te verstrekken voor een bedrag van € 218.504,05 met dezelfde condities als de woning te Rotterdam. Als het niet komt tot een verplichting voor Florius om aan hem een hypothecaire geldlening te verstrekken, dan vordert de consument vergoeding van het renteverschil tussen de rente van de aangevraagde hypothecaire geldlening en een lening naar de geldende marktcondities op 30 november 2022.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Klacht is niet behandelbaar

3.1 Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat de klacht niet behandelbaar is op grond van vraag 2.3 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022 (hierna: 'het reglement'). Voordat de commissie toekomt aan een inhoudelijk beoordeling van de klacht, moet zij beoordelen of dit formele verweer van de bank slaagt.

3.2 In vraag 2 van het reglement is bepaald waarover een consument geen klacht kan indienen bij Kifid. In vraag 2.3 staat:

> *"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."*

3.3 Op verzoek van de commissie heeft de consument zich uitgelaten over vraag 2.3 van het reglement. Kort gezegd komen zijn stellingen in dit kader erop neer dat zijn klacht onder de uitzondering valt dat de klacht ziet op misbruik door Florius van haar contracts- en beleidsvrijheid. Hij voldoet namelijk aan de beoordelingscriteria genoemd in de brief van 29 november 2022. Florius heeft pas tijdens de klachtenprocedure opgevoerd dat de consument zijn hoofdverblijf in de woning te Delft moet hebben. Florius had die eis vroegtijdig moeten communiceren. Verder voert hij aan dat het gaat om een afwijzing van een voortzetting van een bestaande lening in andere vorm. Daarbij moet Florius extra zorgvuldigheid in acht nemen. Florius ontneemt de consument hiermee de aanspraak op gunstige voorwaarden en gaat niet in op zijn voorstellen voor een compromis. Tezamen komt dit erop neer dat Florius misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid, aldus de consument.

3.4 De commissie volgt die stelling van de consument niet en komt tot het oordeel dat het niet-behandelbaarheidsverweer van de bank slaagt. Zij licht dat hieronder toe.

3.5 De klacht van de consument komt er in de kern op neer dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en onrechtmatig handelt door hem, in de gegeven omstandigheden, de aangevraagde hypothecaire geldlening te weigeren. De argumenten die de consument heeft aangevoerd zien nu juist op de manier waarop Florius invulling heeft gegeven aan haar contracts- en beleidsvrijheid. Dat Florius daarmee misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid komt daarin echter niet naar voren. De uitzondering dat de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid is daarom niet van toepassing. De klacht is niet behandelbaar.

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