# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0656

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

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 29 juli 2024 |
| Klacht van | De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten |
| Tegen | Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

De consumenten hebben hun woning verkocht en een nieuwe woning aangekocht. De verkochte woning was gefinancierd door de bank. In afwachting van de levering van de verkochte woning hebben de consumenten een overbruggingskrediet afgesloten bij hun adviseur, in afwachting van het verkrijgen van een financiering bij de bank. Zij wilden gebruik maken van de verhuisregeling. Met de te realiseren overwaarde bij de verkoop wilden de consumenten onder meer een zakelijke financiering aflossen. Het aanvraagtraject bij de bank duurde langer dan de consumenten hadden verwacht en het aanbod week af van hetgeen ze hadden aangevraagd. De consumenten hebben het aanbod geaccepteerd en zich vervolgens beklaagd bij de bank. Zij vorderen van de bank een schadevergoeding. De commissie volgt de argumenten van de consumenten niet en oordeelt dat de bank niet aansprakelijk is voor de gestelde schade. De vorderingen zijn 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 bijlage. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.

*1.2* De consumenten zijn vertegenwoordigd door hun adviseur. De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. D.S. Volleberg, advocaat kantoorhoudende te Leiden.

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 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

2.1 De consumenten hadden een hypothecaire geldleningsovereenkomst met de bank met hun gezamenlijke woning als onderpand. Zij hebben deze woning in april 2023 verkocht. De overdracht van deze woning stond gepland voor 12 augustus 2023.

2.2 In juni 2023 hebben de consumenten een nieuwe woning aangekocht. Zij hebben ten behoeve van de financiering van deze nieuwe woning, in afwachting van de levering van de verkochte woning, een overbruggingskrediet afgesloten bij hun adviseur.

2.3 Op 19 juni 2023 hebben zij via hun adviseur een financiering aangevraagd bij de bank. Zij wilden een aflossingsvrije geldlening met een hoofdsom van € 225.000,-. De consumenten wilden daarbij gebruik maken van de verhuisregeling welke onderdeel uitmaakte van de geldleningsovereenkomst bij de bank met de verkochte woning als onderpand. De adviseur van de consumenten heeft ten behoeve van de aanvraag bij de bank de benodigde informatie en stukken verzameld en opgestuurd.

2.4 De adviseur van de consumenten heeft vervolgens op 21 juli 2023 bij de bank gevraagd naar de voortgang van de aanvraag.

2.5 Op 24 juli 2023 vond de volgende mailwisseling plaats tussen de adviseur van de consumenten en de hypotheekadviseur van de bank:

Hypotheekadviseur van de bank:
*"Ik kan niet garanderen dat we voor 12 augustus de offerte klaar hebben. We wachten nog op afsluiting verkoopblokkade, taxatierapport en er moet nog een adviesgesprek plaatsvinden wat moet worden voorbereid en daarna moet het offerte traject opgestart worden. Tevens zitten we in de vakantie periode waardoor 1 en ander ook langer duurt dan gebruikelijk."*

Adviseur van de consumenten:
*"Dat is geen probleem, dan financier ik nog wat langer. Moet alleen wel royement van [adres] plaatsvinden i.v.m. geplande verkoop op 11 augustus. Stuur je de bijlage nog even voor opmaak pensioenoverzicht?"*

Hypotheekadviseur bank:
*" Royement vind automatisch plaats op moment van verkoop. Het bedrag wat dan overblijft zal op een rekening van de klant worden overgemaakt. Maar dat is ook de bedoeling omdat hij daar andere dingen mee wil doen en niet wil gebruiken voor de aankoop woning [plaatsnaam]. De kortste en meest handig klap is om deze aanvraag door mij af te laten maken na mijn vakantie. Dan hoef ik t niet over te dragen en blijft alles in ieder geval duidelijk. Ik zal dan in September alles afronden."*

Adviseur van de consumenten:
*" Dat is prima. Geen probleem."*

2.6 Op 19 september 2023 heeft het adviesgesprek met de bank plaatsgevonden. De adviseur van de consumenten was namens hen aanwezig. Daarbij is besproken dat de aanvraag een zogenoemde explain-aanvraag moet worden (maatwerk). Verder is gesproken over het verlagen van de maandtermijn van de zakelijke financiering.

2.7 Op 13 oktober 2023 heeft de hypotheekadviseur van de bank bevestigd dat de maandtermijn van de zakelijke financiering is verlaagd. Verder blijkt dat de eerder ingediende pensioenoverzichten zijn vervallen en er nieuwe moeten worden ingediend door de consumenten. Dit is vrijwel direct door de adviseur van de consumenten opgepakt.

2.8 Op 26 oktober 2023 heeft de bank het adviesrapport uitgebracht en op 27 oktober 2023 heeft de bank de hypotheekofferte uitgebracht. Daarbij bood zij de consumenten een geldlening aan bestaande uit een deel aflossingsvrij ad € 125.000,- en een deel annuïtair ad € 100.000,-, totaal € 225.000,-.

2.9 Op 1 november 2023 hebben de consumenten de offerte ondertekend geretourneerd en op 14 november 2023 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd. De geldlening is door de bank aan de consumenten verstrekt.

2.10 De consumenten hebben zich, bij brieven van 15 november 2023 en 12 december 2023 van hun adviseur, beklaagd bij de bank over het aanvraagtraject en de offerte. De bank heeft per brief van 25 januari 2024 gereageerd op de klacht. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft echter niet op een oplossing van het geschil geleid waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

*De klacht en vorderingen van de consumenten*

2.11 De consumenten hebben zich, kort weergegeven, beklaagd over het aanvraagtraject bij de bank, de offerte en de klachtprocedure. Ter onderbouwing van hun klacht voeren zij het volgende aan.

2.12 De bank deed een klantonderzoek naar de consumenten in de periode van de aanvraag. Daartoe heeft de bank vanaf het eerste adviesgesprek van 27 juni 2023 tot medio september 2023 een verkoopblokkade (ten aanzien van de afname van nieuwe producten of diensten van de bank) op de naam van de consumenten gehad, ruim 11 weken lang. Deze termijn is volgens de consumenten onredelijk nu het een simpel klantonderzoek betrof. Dit heeft bij de consumenten tot schade geleid. Daarnaast was het aanbod in de offerte niet waar ze om hadden gevraagd. De consumenten wilden een volledig aflossingsvrije geldlening. De bank heeft ze slechts gedeeltelijk een aflossingsvrije lening aangeboden en de rest is annuïtair. De bank heeft niet tijdig en onvoldoende inhoudelijk gereageerd op hun klachten. Ook heeft de bank foutieve informatie opgenomen in haar reactie richting de consumenten.

2.13 De consumenten hebben het aanbod van de bank weliswaar voor akkoord getekend maar enkel ter beperking van de schade. Met de hypotheekadviseur van de bank hadden zij besproken dat ze na afwikkeling van de aanvraag een klachtenprocedure zouden starten. Vandaar dat zij de dag na het passeren van de akte bij de notaris, hun klacht bij de bank hebben ingediend.

2.14 De consumenten wensen de door hen geleden schade op de bank te verhalen en vorderen daartoe het volgende: (i) omzetting van de annuïtaire geldlening in aflossingsvrij;
(ii) een schadevergoeding van € 3.823,-, verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 15 oktober 2023. Het bedrag van € 3.823,-, is als volgt opgebouwd: extra (rente)kosten met betrekking tot het verlengen van het overbruggingskrediet bij de adviseur ad € 487,50; de aan de bank betaalde advieskosten ad € 2.475,- en (rente)nadeel doordat ze later dan gedacht de zakelijke financiering konden aflossen ad € 218,75.

*Het verweer van de bank*

2.15 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

2.16 De bank dient doorlopend een afweging te maken of het aangaan of voortzetten van een klantrelatie of een transactie een risico vormt voor haar integriteit. Dat is niet alleen een eigen keuze, maar ook een wettelijke verplichting. Aangezien een dergelijk klantonderzoek zorgvuldig dient plaats te vinden kost dat de nodige tijd. In verband met dit klantonderzoek was er een tijdelijke verkoopblokkade op de naam van de consumenten geplaatst. Hiervan waren de consumenten op de hoogte. De bank verwachtte op korte termijn het onderzoek af te ronden en daarnaast liet de adviseur van de consumenten weten dat het toch ook vakantieperiode was. Daarom is met de adviseur van de consumenten afgesproken om na de vakantieperiode het financieringstraject voort te zetten. De bank heeft eind augustus haar klantonderzoek afgerond en de verkoopblokkade verwijderd. In overleg met de adviseur van de consumenten is een adviesgesprek ingepland op 19 september 2023. Daaropvolgend moesten er nog zaken geregeld worden en zijn er stukken opgevraagd ten behoeve van de aanvraag.

2.17 De consumenten wilden een volledig aflossingsvrije financiering en toepassing van de verhuisregeling. De financieringsaanvraag van de consumenten paste aanvankelijk niet binnen het acceptatiebeleid van de bank, reden waarom de financieringsopzet op initiatief van de bank is gewijzigd. De consumenten hebben hiertoe advies gekregen van de bank en hiervoor heeft de bank advieskosten in rekening gebracht. De bank mag bij substantiële wijzigingen, zoals de onderhavige, advies verplicht stellen. Verder heeft de bank haar eigen acceptatiebeleid, haar eigen richtlijnen en haar werkzaamheden ingericht op een wijze die zij verantwoord en passend vindt. De bank heeft het beleid dat zij maximaal 50% van de financiering aflossingsvrij wenst te verstrekken. De verhuisfaciliteit kan, gelet op de voorwaarden, alleen worden toegepast op het leningdeel dat bestemd is voor de aankoop van een woning. Dit geldt dus niet voor andere doeleinden, zoals het aflossen op een zakelijke lening.

2.18 De bank voegt daaraan toe dat de consumenten een woning hebben gekocht zonder financieringsvoorbehoud en met behulp van een tijdelijk krediet afgesloten bij hun adviseur, alvorens zij een aanvraag hebben ingediend bij de bank. Zij hadden geen zekerheid omtrent een financiering bij de bank en het aanvraagtraject kon anders verlopen dan de consumenten dachten of wilden. Deze omstandigheden komen dan ook voor rekening en risico van de consumenten. De bank heeft reeds coulancehalve een bedrag van € 487,50 aan de consumenten vergoed. Voor een aanvullende vergoeding is volgens de bank geen grond.

## 3. De beoordeling

*Inleiding*

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden een schadevergoeding aan de consumenten te betalen welke schade door de consumenten is begroot op € 3.823,-, en om het annuïtaire geldleningdeel om te zetten in aflossingsvrij. Hiertoe hebben de consumenten meerdere klachtonderdelen aangevoerd over de werkwijze van de bank. De commissie neemt alle aangevoerde verwijten mee in haar beoordeling zonder dat zij alle argumenten daartoe expliciet bespreekt.

*De beoordeling door de commissie*

3.2 De commissie merkt als eerste op dat de bank een zekere mate van contract- en beleidsvrijheid heeft. Dit betekent dat de bank in principe zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een financiering verstrekt.[1]

[1] Zie o.a. de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0913, 2023-0807, 2022-0780 en 2021-1058, te vinden op www.kifid.nl.

Dit is anders indien het gebruik van die vrijheid misbruik van bevoegdheid oplevert of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Verder mag de bank op grond van deze beleidsvrijheid bij een substantiële wijziging van de hypothecaire geldlening advies verplicht stellen.[2]

3.3 De commissie begrijpt het belang dat de consumenten hadden bij het verkrijgen van een financiering op korte termijn. In de feiten en omstandigheden ten aanzien van het verloop van het aanvraagtraject en de aangeboden financiering ziet de commissie echter geen aanleiding om te oordelen dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen jegens de consumenten. De bank heeft haar beleid met betrekking tot de beoordeling van de aanvraag toegelicht en uit het dossier volgt niet dat de bank daarmee naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld of misbruik heeft gemaakt van haar beleidsvrijheid.

3.4 De consumenten hebben bepaalde keuzes gemaakt over de aankoop van de woning en de overbruggingsfinanciering, nog voordat zij duidelijkheid hadden over een eventuele financiering door de bank. Dat het aanbod van de bank niet overeenkwam met hun aanvraag of met hun verwachtingen, valt naar het oordeel van de commissie in het onderhavige geval dan ook binnen de risicosfeer van de consumenten.

3.5 Zoals eerder aangegeven mag de bank bij een substantiële wijziging van de hypothecaire geldlening advies verplicht stellen. Alleen bij wijzigingen van ondergeschikte aard mag hypotheekadvies niet verplicht worden gesteld. Door de consumenten is onvoldoende betwist dat het ging om een substantiële wijziging van de financiering of dat de bank minder werkzaamheden heeft verricht in relatie tot de nota. Het betrof in wezen een aanvraag voor een nieuwe financiering: voor een ander onderpand, de financieringsvorm moest worden aangepast en er moest een inkomensverklaring worden opgemaakt. De commissie ziet dan ook geen aanleiding om te oordelen dat dit klachtonderdeel gegrond is.

3.6 Ten aanzien van de duur van het aanvraagtraject overweegt de commissie dat uit de overgelegde stukken volgt dat de aanvraag is ingediend op 19 juni 2023. Op 27 juni 2023 is er contact geweest tussen de bank en de adviseur van de consumenten waarbij nadere stukken zijn opgevraagd en toegestuurd. Vervolgens is er 3 weken geen contact geweest. Op 21 en 24 juli 2023 is er weer contact geweest over de aanvraag (zie mailwisseling in overweging 2.5) waarbij de hypotheekadviseur van de bank heeft aangegeven dat er nog steeds sprake is van een verkoopblokkade en dat er nog een en ander moet gebeuren met betrekking tot de aanvraag. Zo moet het offertetraject nog worden gestart er moet er een adviesgesprek plaatsvinden. Daar komt bij dat het in de vakantieperiode valt zodat hij een en ander in september kan afronden. Uit de reactie van de adviseur van de consumenten volgt dat dat wat de consumenten betreft in orde is.

[2] Zie o.a. de uitspraken van de Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-276 en 2022-0607.

Op 19 september 2023 vindt het adviesgesprek plaats en blijkt dat er een nieuwe inkomensverklaring moet worden opgesteld en dat de aflossing op de zakelijke financiering moet worden aangepast. Dan volgt op 19 oktober 2023 dat door deze aanpassing de inkomensverklaring weer moet worden aangepast en daarnaast dat de ingediende pensioenoverzichten inmiddels zijn vervallen. De adviseur van de consumenten heeft kort daarop nieuwe overzichten toegestuurd. Op 26 oktober 2023 is het adviesrapport van de bank gereed gemaakt en op 27 oktober 2023 heeft de bank een offerte uitgebracht. De bank heeft toegelicht dat zij de aanvraag van de consumenten heeft beoordeeld en dat de aanvraag voor een volledig aflossingsvrije geldlening niet paste binnen haar acceptatie-beleid. De commissie ziet hierin geen aanleiding om te oordelen dat de bank tekort is geschoten in de op haar rustende verplichtingen richting de consumenten. De bank heeft (uit coulance) de kosten van de consumenten ad € 487,50 vergoed die verband houden met het verlengen van het overbruggingskrediet. Tot schadevergoeding kan de bank naar het oordeel van de commissie niet worden gehouden.

3.7 Ten aanzien van de klacht van de consumenten over de interne klachtenprocedure heeft de bank de onjuistheden in haar brief erkend en hiervoor haar excuses gemaakt, dat geldt ook voor de omstandigheid dat de bank 1 dag te laat heeft gereageerd op hun klachtbrief. Tot meer kan de bank niet worden gehouden. Dit klachtonderdeel kan ook niet leiden tot toewijzing van de vordering van de consumenten omdat de door de consumenten gestelde schade daarmee niet in verband staat.

3.8 De commissie concludeert tot ongegrondheid van de klacht en afwijzing van de vorderingen.

## 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 2024, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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