**Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0473**

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, mr. dr. N. Strohmaier, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 20 juni 2023 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | BLG Wonen, gevestigd te Geleen, verder te noemen BLG |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Klacht (deels) niet-behandelbaar/ Vordering (deels) afgewezen |

## Samenvatting

Renteaanbod.
De commissie is niet bevoegd te oordelen over de weigering van BLG een hypothecaire financiering af te sluiten, tenzij BLG misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleids-vrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Dat BLG misbruik van haar beleidsvrijheid heeft gemaakt of heeft gehandeld in strijd met de wet, is niet komen vast te staan. Deze klacht is ongegrond en het door de consument verlangde wordt daarom 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 bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van BLG; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van BLG.

1.2 De consument werd in deze procedure vertegenwoordigd door de adviseur.

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 consument en BLG 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 Consument en zijn partner hebben voor het oversluiten van hun hypothecaire geldlening contact opgenomen met een hypotheekadviseur (hierna: de adviseur). De adviseur heeft hierop bij BLG een hypotheekaanvraag ingediend.

2.2 BLG heeft op 13 januari 2022 consument een renteaanbod gedaan. In dit renteaanbod wordt een 20 jaars vaste rente aangeboden van 1,55% voor een annuïtair leningdeel en van 1,77% voor een aflossingsvrij leningdeel. Verder staat erin het renteaanbod:

> ***"(…) Wilt u op het renteaanbod ingaan en een offerte krijgen?***
> *Dit renteaanbod geldt tot 10 februari 2022. Wilt u op dit renteaanbod ingaan en een offerte van ons krijgen? Dan hebben we een paar documenten van u nodig. Bij deze brief leest u om welke documenten het gaat. Wilt u ervoor zorgen dat u ze voor 7 februari 2022 naar uw adviseur stuurt? Als alles volledig en in orde is, krijgt u onze offerte.*
>
> ***Lukt het niet om alles op tijd aan te leveren?***
> *Kunt u niet alle documenten voor 7 februari 2022 aanleveren? Of weet u niet zeker dat u dat gaat lukken? Onderteken dan het renteaanbod bij deze brief en stuur het voor 7 februari 2022 naar uw adviseur. U heeft dan nog tot 12 juni 2022 de tijd om de gevraagde informatie aan te leveren.*
>
> ***Uw offerte***
> *In de offerte ziet u de rente uit dit aanbod terug. Deze offerte is geldig tot en met 12 juli 2022, ook als de rente tussentijds hoger of lager wordt. (…)".*

2.3 De consument heeft dit renteaanbod voor akkoord ondertekend en tijdig via de adviseur teruggestuurd naar BLG.

2.4 Omdat de consument inkomsten uit onderneming geniet, dient door de afdeling Zakelijk van BLG een bestendig inkomen te worden afgegeven (d.w.z. door deze afdeling dient te worden vastgesteld dat er sprake is van een bestendig inkomen) alvorens de financieringsaanvraag verder door de reguliere acceptatieafdeling kan worden beoordeeld.

2.5 Over het vaststellen van dit inkomen overleggen de adviseur en de afdeling Team Zakelijk Inkomen op 28 februari 2022. De medewerker van deze afdeling heeft de adviseur toen laten weten dat geen bestendig inkomen kon worden vastgesteld. Nadat op verzoek van de adviseur het dossier 'on hold' is gezet, is er op 3 maart 2022 weer contact zowel telefonisch als via de mail.

2.6 In de mail van BLG van 3 maart 2022 staat: *"(…) We hebben de aanvraag van de heer [naam consument] met aanvraagnummer [nummer] afgewezen. Het is niet mogelijk om een hypotheekofferte uit te brengen.(…)".*

2.7 Hierna heeft de adviseur diverse documenten aan BLG toegestuurd om een bestendig inkomen vast te kunnen laten stellen.

2.8 Op 8 april 2022 heeft de medewerker van het Team Zakelijk Inkomen de adviseur gemaild:
*"(…) Dank voor de aanvullende toelichting en documentatie.*
*Wij hebben de aanvraag enige tijd geleden reeds uitgebreid op zijn mogelijkheden beoordeeld en de conclusie was dat wij helaas geen mogelijkheden zien voor deze klant.*
*De aanvullende informatie heeft geen aanleiding ons standpunt te herzien.(…)".*

2.9 Op 29 april 2022 heeft de adviseur wederom diverse documenten toegestuurd naar het Team Zakelijk Inkomen.

2.10 Op 2 mei 2022 heeft BLG de adviseur gemaild:
*"(…) We hebben de aanvraag van de heer [naam consument] met aanvraagnummer [nummer] beëindigd. De afwijsreden van deze hypotheekaanvraag kunt u terug vinden in Mijn Hypotheekdossiers. (…)".*

2.11 Naar aanleiding van deze mail heeft de adviseur op 3 mei 2022 BLG gemaild met het verzoek duidelijkheid te verschaffen over de beëindiging van de financieringsaanvraag.

2.12 Op 5 mei 2022 heeft een medewerker van het Team Zakelijk Inkomen van BLG telefonisch contact met een collega van de adviseur. De medewerker van BLG heeft toen verteld dat hij de op 29 april 2022 ingestuurde stukken heeft bestudeerd en mogelijkheden ziet om een bestendig inkomen vast te stellen.

2.13 Bij mail van 13 mei 2022 schrijft de adviseur aan BLG dat de consument tijdig de gevraagde informatie heeft aangeleverd. Dit kon tot 12 juni 2022 en daaraan heeft de consument voldaan, aldus de adviseur. Ook staat in de mail dat de adviseur en de consument tot 2 mei 2022 niet wisten dat het dossier was beëindigd. Maar dat hard gewerkt werd aan het verzamelen van informatie om de betaalbaarheid van de financieringsaanvraag aan te tonen en dat de consument en de adviseur geen akkoord hebben gegeven voor de beëindiging van de aanvraag. In de mail vraagt de adviseur of het probleem niet kan worden opgelost.

2.14 In de reactie van BLG van 27 mei 2022 hierop staat dat de financieringsaanvraag op 3 maart 2022 reeds is afgewezen. En ook staat daarin dat het latere contact over de financieringsaanvraag niet betekent dat de eerder afgewezen en geannuleerde aanvraag opnieuw in behandeling moet worden genomen. En verder staat erin dat de aanvraag op 3 mei 2022 in de systemen van BLG is beëindigd, aan dat standpunt niets afdoet. Ook staat er in die mail: *"(…) Natuurlijk kan er een nieuwe aanvraag worden ingediend en kunnen wij die aanvraag opnieuw bekijken indien de feiten en omstandigheden zijn veranderd. Dit staat overigens nog los van het feit dat het nog maar de vraag is of BLG op grond van een nieuw vast te stellen inkomen überhaupt bereid is de gevraagde financiering te verstrekken (…)".*

2.15 Tegen deze afwijzing van de klacht heeft de consument beroep aangetekend. BLG heeft dit beroep afgewezen. BLG heeft in dat kader aangevoerd dat na de afwijzing en annulering van de aanvraag op 3 maart 2022 het renteaanbod is komen te vervallen. En ook dat in de vervolgcontacten geen toezeggingen zijn gedaan dat de eerder afgewezen aanvraag opnieuw in behandeling kon worden genomen. Maar dat slechts is aangegeven dat BLG op basis van de aangeleverde stukken bereid was daar opnieuw naar te kijken. Hiervoor moest dan wel een nieuwe aanvraag ingediend worden.

*De klacht en vordering*

2.16 De klacht is gericht op de financieringsaanvraag van de consument bij BLG. De consument is van mening dat hij de gelegenheid had de gevraagde documenten tot 12 juni 2022 aan te leveren en daaraan heeft voldaan met het tijdig aanleveren van de meest recente jaarcijfers. BLG heeft, aldus de consument, met de voortzetting van de behandeling van het dossier de indruk gewekt dat het dossier niet gesloten was. Dit maakt de consument op uit de mail van 2 mei 2022 en het feedbackverzoek van 12 juli 2022 van BLG. Uit die documenten was niet op te maken dat het dossier op 3 maart 2022 was gesloten, aldus de consument. Om deze redenen dient BLG volgens de consument de financieringsaanvraag opnieuw op basis van de ingestuurde documenten te beoordelen en bij het opstellen van de offerte de in het renteaanbod genoemde rentepercentages te betrekken. De consument heeft gesteld schade te hebben geleden en deze begroot op € 250.000,-, zijnde het renteverschil van 2,25% over de hoofdsom voor een periode van 20 jaar.

*Het verweer*

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

## 3. De beoordeling

*De klacht over het financieringstraject*

3.1 In het reglement van de commissie is vastgelegd dat geen klachten worden behandeld over de weigering van een financieel dienstverlener om een overeenkomst af te sluiten. Dit is alleen dan anders als de klacht is dat de financiële dienstverlener (BLG) misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Gelet op de stellingen van partijen dient de commissie de vraag te beantwoorden of BLG door te weigeren een overeenkomst met de consument af te sluiten op basis van het door haar op 13 januari 2022 aan de consument gedane renteaanbod misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De commissie oordeelt hierover als volgt.

*BLG heeft in het financieringstraject geen misbruik gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid en heeft niet gehandeld in strijd met de wet*

3.2 De consument vindt dat BLG met de documenten van 2 mei 2022 en 12 juli 2022 de indruk heeft gewekt dat het dossier niet is gesloten op 3 maart 2022 en is voorts van mening dat hij tijdig diverse documenten heeft ingediend op grond waarvan een bestendig inkomen kon worden vastgesteld. Naar de commissie begrijpt heeft de consument daarmee willen betogen dat BLG misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet door geen overeenkomst met de consument meer te willen afsluiten op basis van het door haar op 13 januari 2022 aan de consument gedane renteaanbod.

3.3 Om de vraag te beantwoorden of de consument op grond van de verklaringen en gedragingen van BLG en meer in het bijzonder op grond van de documenten van 2 mei 2022 en 12 juli 2022 gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de financiering alsnog zou worden verstrekt op basis van het door BLG op 13 januari 2022 gedane renteaanbod als een bestendig inkomen kon worden vastgesteld, dient de commissie uit te gaan van hetgeen is bepaald in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Concreet komt de inhoud van dit wetsartikel erop neer dat in dit geval BLG in beginsel gehouden is aan de door haar verstrekte informatie. Als voorwaarde hierbij geldt wel dat de consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die voorlichting de werkelijke bedoeling van BLG weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen als de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van BLG. Dit wordt ook wel de onderzoekplicht genoemd.

3.4 De commissie is van oordeel dat gegeven de omstandigheden het beroep van de consument op gerechtvaardigd vertrouwen dat ook na 3 maart 2022 op basis van het door BLG op 13 januari 2022 aan de consument gedane renteaanbod een offerte door BLG zou worden uitgebracht, niet slaagt. De mail van BLG van 3 maart 2022 is namelijk in heldere en slechts voor één uitleg vatbare bewoordingen gesteld. Er staat in dat de financieringsaanvraag is afgewezen en er geen offerte wordt aangeboden.

3.5 Het feit dat het vervolgcontact gericht is geweest op het vaststellen van bestendig inkomen, maakt dit niet anders. Het stond de consument immers vrij naar aanleiding daarvan opnieuw een financieringsaanvraag in te dienen op grond waarvan BLG een nieuw renteaanbod zou kunnen doen. Dat hij daartoe niet heeft besloten is BLG niet te verwijten.

3.6 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, is niet komen vast te staan dat BLG misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

*De klacht over het niet aanbieden van een offerte is niet-behandelbaar*

3.7 Gelet op hetgeen hiervoor over de bevoegdheid van de commissie onder 3.1 is overwogen, kan de klacht over de weigering van BLG met consument een hypothecaire overeenkomst te sluiten niet worden behandeld. Dit betekent dat de commissie niet toekomt aan de inhoudelijke beoordeling daarvan, waaronder de schadevordering.

## 4. De beslissing

De commissie:

- wijst de klacht dat BLG in het financieringstraject misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet af;
- verklaart dat de klacht over de weigering van BLG om een hypothecaire overeenkomst af te sluiten, niet-behandelbaar is;
- wijst het meer of anders verlangde af.

*Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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