

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0117

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse,
mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. B. Breman, secretaris)

Datum uitspraak	12 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Uitspraak over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement

Samenvatting

Behandelbaarheid klacht. In deze zaak treedt de consument op als vertegenwoordiger van een stichting. De consument was voornemens om via de stichting onroerend goed te verkopen aan haar kinderen. Ten behoeve van die verkoop heeft de stichting een financieringsaanvraag ingediend bij de bank, maar deze aanvraag is nooit goedgekeurd. De stichting vindt dat de bank onredelijke en ongerechtvaardigde vertraging heeft veroorzaakt bij de beoordeling van de financieringsaanvragen en vordert dat de bank de daardoor geleden schade vergoedt. De commissie oordeelt dat de klacht niet-behandelbaar is omdat de stichting geen financiële dienst heeft afgenomen.

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 consument is in deze zaak vertegenwoordigt door professioneel gemachtigde de heer P. van Straaten van LawNed.
- 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.

2. Het geschil

- 2.1 De consument beschikte over een vastgoedfinanciering bij de bank.
- 2.2 Om de overgang van haar vastgoedportefeuille aan haar kinderen mogelijk te maken, heeft de consument op 21 december 2019 de stichting opgericht.

In de oprichtingsakte is het doel van de stichting als volgt omschreven:

a. *Het beleggen van vermogen in onroerende zaken, aandelen, obligaties, effecten, overige financiële middelen alsmede roerende zaken, alsmede het beheren en bewaren van bedoeld vermogen, zulks voor rekening en risico van de houders van participaties die door de Stichting zijn uitgegeven;*

b. *Het optreden als beheerder en bewaarder van het fonds voor gemene rekening: "Beleggingsfonds ARK" (...)*

(...)

2.3 De stichting heeft zich in mei 2019 zich voor het eerst gewend tot de bank voor een financieringsaanvraag ten behoeve van de stichting. Tussen 2019 en 2021 hebben partijen gecorrespondeerd over de financieringsmogelijkheden voor de stichting. Partijen hebben geen financieringsovereenkomst gesloten. De stichting heeft in december 2021 een financieringsovereenkomst gesloten met een andere geldverstrekker.

2.4 Op 26 april 2022 dient de stichting voor het eerst een klacht in bij de bank. Verdere correspondentie tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De vordering en klacht

2.5 De stichting vordert dat de bank de schade van € 175.700,- van de stichting vergoedt, te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 9 oktober 2023. Verder vordert de stichting vergoeding van de kosten voor juridische bijstand. Zij voert daartoe het volgende aan:

- Ten eerste heeft de bank bij de beoordeling van de financieringsaanvraag aanzienlijke, ongerechtvaardigde vertraging veroorzaakt. De bank heeft dus wanprestatie gepleegd ten opzichte van de stichting en is schadeplichtig.
- Ten tweede heeft de voornoemde vertraging door de bank tot onnodig veel schade voor de stichting geleid. De stichting heeft onder andere extra overdrachtsbelasting moeten betalen en haar vastgoedportefeuille viermaal moeten laten taxeren, waar één keer taxeren voldoende had moeten zijn.
- Ten derde heeft de bank gedurende het aanvraagproces ondeugdelijk werk geleverd. De stichting heeft tussen 2019 en 2021 zeven tot acht verschillende contactpersonen gehad en meerdere malen opnieuw cijfers moeten inleveren die al bij de bank in bezit waren. Daarnaast heeft de stichting meerdere dreigbrieven ontvangen van de klantenservice van de bank en zijn betaalrekeningen onterecht geblokkeerd.

Het verweer

- 2.6 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de stichting. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

- 3.1 De commissie dient ambtshalve te onderzoeken of zij de klacht op basis van het Reglement Geschillencommissie Kifid (hierna: het reglement) kan behandelen.
- 3.2 Bij beslissing op bezwaar is beslist dat de klacht van de stichting behandelbaar is. Die beslissing is, samengevat, als volgt gemotiveerd. De doelstelling van de stichting is zodanig gericht op het privébelang van de consument dat de rechtspersoon als een verlengstuk van haar kan worden beschouwd.¹ Op grond van vraag 5 sub 3 van het reglement is de klacht dan behandelbaar, ondanks dat de stichting niet als privépersoon is te beschouwen.
- 3.3 Deze beslissing op bezwaar is een voorlopige beslissing. Dit betekent dat de commissie verderop in de procedure alsnog kan beslissen dat de klacht niet behandelbaar is. Zie vraag 32 en vraag 33 onder 4a van het reglement. De commissie beslist dat de klacht op een andere grond alsnog niet behandelbaar is en licht dat hierna toe.
- 3.4 Vraag 1 van het reglement bepaalt dat Kifid klachten over financiële diensten behandelt.² Daarbij is van belang dat een consument (in dit geval de stichting) deze financiële dienst ook daadwerkelijk afneemt van de financiële dienstverlener.³ Een klacht is daarom alleen behandelbaar wanneer een consument ook daadwerkelijk een financiële dienst van de bank heeft afgenomen. Naar het oordeel van de commissie is daarvan in het onderhavige geval geen sprake.
- 3.5 De stichting klaagt niet over een afgenomen financiële dienst, maar over het aanvraagproces. De beoordeling van de bank van de financieringsaanvraag heeft volgens de stichting onredelijke en ongerechtvaardigde vertraging opgelopen. Tot een overeenkomst is het niet gekomen, zodat de stichting geen financiële dienst heeft afgenomen van de bank. Daarmee is niet voldaan aan vraag 1 van het reglement en kan de klacht om die reden niet in behandeling worden genomen. De commissie komt daarom niet meer toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht van de consument.

¹ Zie bijlagen bij deze uitspraak.

² Zie bijlage bij deze uitspraak voor de volledige tekst.

³ Zie o.a. GC Kifid nr. 2023-O601.

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 2024 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 bepalingen uit het reglement

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:*
 - a. *een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;*
 - b. *een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een levensverzekering met pensioenclausule. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;*
 - c. *een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.*

(....)

2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?

(....)

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- of beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht.*

(....)

5. Wie kan een klacht indienen als consument?

(...)

3. *Ook een rechtspersoon waarvan de doelstelling zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon, dat de rechtspersoon als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd, kan een klacht indienen. Bijvoorbeeld een Vereniging van Eigenaren (VvE) of een persoonlijke vennootschap, zoals een pensioen BV of een stamrecht BV.*