Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0465
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. J.E.M. Sünnen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 februari 2022
Ingediend door	: De consument
Tegen	: De Volksbank N.V., handelend onder de naam BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 2 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft geklaagd dat de bank haar geen krediet heeft verleend en hierbij misbruik heeft gemaakt van haar contractsvrijheid waardoor de consument onnodige kosten heeft moeten maken. De commissie is van oordeel dat de klacht behandelbaar is op grond van artikel 2.i Reglement. Bij de inhoudelijke beoordeling van de klacht oordeelt de commissie dat niet is komen vast te staan dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contractsvrijheid. De vordering wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 reactie van de bank op het klachtformulier (het verweerschrift); 3. De reactie van de consument op het verweerschrift (de repliek) en 4. De reactie van de bank op de repliek (de dupliek).

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.

1.3 De consument 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 consument heeft een woning gekocht op 18 oktober 2021 met een financierings-voorbehoud tot en met 22 november 2021. De consument heeft zich op 20 oktober 2021 tot een onafhankelijke hypotheekadviseur gewend voor advies en bemiddeling voor het aangaan van een nieuwe hypothecaire geldlening.

2.2 Op 1 november 2021 heeft de bank de financieringsaanvraag ontvangen. Op 2 november 2021 is de adviseur door de bank geïnformeerd dat de aanvraag niet regulier past en verzoekt de adviseur een formulier 'afwijken van de hypotheekregels' aan te leveren. Het formulier wordt op 9 november 2021 bij de bank ontvangen. Hierop heeft de bank de adviseur om een toelichting gevraagd over het aangekochte onderpand. Na de ontvangst van de toelichting op 17 november 2021, is op 18 november 2021 een rentevoorstel gedaan. Hierin staat onder meer:

"Wilt u ingaan op dit renteaanbod en een offerte van ons krijgen? Dan hebben wij een paar documenten van u nodig. (…) Als alles volledig en in orde is, krijgt u onze offerte."

In de bijlagen van het renteaanbod is een lijst toegevoegd met alle benodigde stukken ter beoordeling van de aanvraag.

2.3 Op 25 november 2021 heeft de bank alle opgevraagde stukken ontvangen en heeft de bank via de adviseur de financieringsaanvraag van de consument op 26 november 2021 afgewezen. Op 30 november 2021 heeft de consument hiervan een schriftelijk bevestiging ontvangen.
De consument is het oneens met de afwijzing. Na vele correspondentie onderling zijn de partijen niet tot een gezamenlijk oplossing gekomen. Dit heeft geresulteerd in een klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert € 7.252,00 zijnde de extra gemaakte kosten tijdens de aanvraag die hij niet had hoeven maken wanneer de bank eerder het besluit had genomen om de aanvraag af te wijzen. Daarnaast vordert de consument de oplopende meerkosten van € 650,00 per maand, omdat de consument door de vertraagde beslissing van de bank ter overbrugging woont in een recreatiewoning.

2.5 Ter onderbouwing voert de consument aan dat de bank eerder, namelijk al op 17 november 2021, de beslissing kon nemen om geen definitieve offerte uit te brengen Op 17 november 2021 had de consument namelijk alle documenten aangeleverd op drie documenten na. Op basis van deze stukken is ook het renteaanbod gedaan.

2.6 Voordat de offerte kon worden opgemaakt moesten nog enkele documenten worden toegezonden, namelijk een gevalideerd taxatierapport voor/na verbetering, een formulier 'aanvullende vragen tijdens coronacrisis' en een document aangaande de 'sociale uitkering laatste afrekening WGA'. De consument stelt dat de aanvullende documenten geen discussie meer hoefden te zijn voor het uitbrengen van een definitieve offerte. Nu de bank op de eerdere ontvangen stukken de aanvraag al had kunnen afwijzen, heeft de consument onnodige kosten moeten maken en was de datum voor het financieringsvoorbehoud onnodig verstreken.

Het verweer

2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

3.1 De commissie merkt op dat zij vanwege de bepaling in artikel 2 aanhef en onder i van het Reglement geen zaken behandelt die zien op de weigering een rechtsverhouding aan te gaan of dienstverlening uit te breiden. Dit vindt haar oorsprong in de mate van vrijheid die de bank naar Nederlands recht wordt toegekend om haar eigen acceptatiebeleid te formuleren.

3.2 In beginsel is een klacht over het al dan niet verlenen van een geldlening niet behandelbaar door Kifid. De vrijheid van de bank wordt slechts begrensd door de gevallen waarin de bank misbruik maakt van de haar toekomende vrijheid contracten aan te gaan met wie zij dat wenst of in strijd handelt met de wet. De klacht van de consument ziet op de eerstgenoemde uitzondering van artikel 2 aanhef en onder i van het Reglement. De consument stelt namelijk, in andere bewoording met gelijke strekking, dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar toekomende vrijheid door de aanvraag pas te behandelen na de ontvangst van alle stukken. Door deze handelwijze van de bank heeft de consument onnodig kosten gemaakt. De bank had haar contractsvrijheid, om de aanvraag te weigeren, eerder kunnen inzetten op grond van eerder ontvangen stukken. Dit had de consument geld bespaard.

3.3 Het bovenstaand brengt mee dat de klacht van de consument behandelbaar is.

Heeft de bank misbruik gemaakt van de haar toekomende vrijheid een contract aan te gaan?

3.4 Bij de financieringsaanvraag heeft de bank een dag na de ontvangst aangekondigd dat de aanvraag niet paste bij de reguliere aanvragen. De bank heeft daarnaast een dag na de ontvangst van de opgevraagde toelichting op het onderpand een renteaanbod gedaan. Hierin staat beschreven: "*Wilt u ingaan op dit renteaanbod en een offerte van ons krijgen? Dan hebben wij een paar documenten van u nodig. (…) Als alles volledig en in orde is, krijgt u onze offerte.*"

Verder heeft de bank toegelicht dat zij de aanvraag pas beoordelen nadat *alle* stukken in het dossier zijn ontvangen. Het dossier was compleet op 25 november 2021 en de dag erna is de consument via zijn adviseur telefonisch geïnformeerd dat de bank geen definitieve offerte zou uitbrengen. Op geen enkel moment tussen de aanvraag en de beoordeling is door de bank een toezegging gedaan dat de consument gegarandeerd een definitief offerteaanbod zou krijgen. De commissie merkt op dat de bank daartoe ook niet verplicht is.

Conclusie

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank door te handelen zoals hierboven is beschreven geen misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid. De vordering van de consument zal dus worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.