Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0348

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	4 mei 2023
Klacht van	De consumenten
Tegen	De Volksbank N.V., h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid klacht. De consumenten klagen over het aanvraagproces voor een hypothecaire geldlening. Deze aanvraag is uiteindelijk afgewezen, waardoor het tussen partijen niet tot een overeenkomst is gekomen. Het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bepaalt dat een klacht slechts behandelbaar is, voor zover de consumenten een financiële dienst van de bank afnemen. Nu er geen overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen, nemen de consumenten ook geen financiële dienst af van de bank. De klacht is daarom niet behandelbaar. Ten overvloede overweegt de commissie dat de klacht ook inhoudelijk ongegrond zou zijn geweest.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek 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 Op 11 februari 2022 doen de consumenten (via hun hypotheekadviseur) een aanvraag voor een hypothecaire geldlening bij de bank. In de acceptatievoorwaarden van de bank staat het volgende:

> *"(…) Indien er meer dan 2 minderheidsdeelnemingen (geen 100% belang) zijn dan kunnen wij geen inkomen uit onderneming vaststellen. Het DGA inkomen wordt op nihil gesteld. (…).*

2.2 Op 14 februari 2022 is door de bank aan de adviseur verzocht om een maatwerkformulier aan te leveren. Dit heeft de adviseur op 18 februari 2022 aangeleverd.

2.3 Op 3 maart 2022 is een renteaanbod uitgebracht. De consumenten hebben dit renteaanbod op 7 maart 2022 geaccepteerd.

2.4 Op 23 maart 2022 is de aanvraag afgewezen, dan wel heeft de bank laten weten geen inkomensverklaring af te kunnen geven, omdat de consumenten volgens voornoemde acceptatienormen van de bank te veel B.V.'s op hun naam hadden staan.

2.5 Per e-mail van 12 april 2022 schrijft de bank aan de adviseur het volgende:

> *"(…) Zoals telefonisch besproken kunnen wij geen inkomensverklaring afgeven voor bovenstaande klant. Dit komt, doordat er veel entiteiten (met name BV's) zijn. Enkel indien álle ondernemingen geconsolideerd kunnen worden tot een maximum van 3, kunnen we een inkomensverklaring afgeven. In dit geval is er een organogram nodig (inclusief opgave winstaandeel) van alle BV's en andere ondernemingen, en een consolidatie overzicht van alle BV's. (…)".*

2.6 Op 15 april 2022 heeft de adviseur de bank verzocht om de afwijzing te heroverwegen, omdat de adviseur meent dat het inkomen – ondanks de belangen in de verschillende B.V.'s – voldoende moet worden geacht voor het verstrekken van de hypothecaire lening.

2.7 Per e-mail van 5 mei 2022 schrijft de bank het volgende aan de adviseur:

> *"(…) Ik heb op 22 april reeds een reactie verstuurd (…).*
>
> *Daarin ook aangegeven dat dit een beleidsregel betreft waar wij niet van afwijken. (…)"*

2.8 Op 6 mei 2022 schrijft de adviseur het volgende aan de bank:

> *"(…) Nogmaals jammer om te horen dat er geen mogelijkheden zijn. Helemaal omdat de klant naar aanleiding van het ontvangen renteaanbod kosten heeft gemaakt.*
>
> *Mede door de gestegen rente en de gemaakte kosten vragen zowel de heer (…) als ik ons af of er toch nog een manier te vinden is om de hypotheekaanvraag tot een succes te maken.*
>
> *Zijn jullie bereid hierin mee te denken?*
>
> *Is het bijvoorbeeld een optie dat de heer (…) stopt met enkele deelnemingen zodat hij voldoet aan de gestelde eisen? (…)"*

2.9 Op 9 mei 2022 schrijft de bank dan vervolgens aan de adviseur het volgende:

> *"(…) Indien we van de afgelopen drie jaar een consolidatiestaat kunnen ontvangen van de volgende eenheden (…). Dan dienen we nog een (…) vof te beoordelen en dan hoeft er maar van een belang afscheid genomen te worden. (…)"*

2.10 Op 10 mei 2022 reageert de adviseur op volgt op deze e-mail:

> *"(…) Bedankt voor de geboden oplossing. Echter zitten aan deze wijziging circa € 2.000 kosten verbonden. De klant is zeker bereid om deze kosten te maken, echter wil hij enige zekerheid dat na deze wijziging BLG wel akkoord gaat met de offerte.*
>
> *Kunnen jullie meer duidelijkheid over geven richting de klant? (…)"*

2.11 De consumenten hebben zich vervolgens teruggetrokken uit één van de ondernemingen.

2.12 Uiteindelijk is de aanvraag wederom afgewezen, vanwege het verstrijken van de geldigheidstermijn van het renteaanbod.

De klacht en vordering

2.13 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 2.000,-.

2.14 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft ten onrechte lang gedaan over de beoordeling van de aanvraag voor een hypothecaire lening en heeft daarbij steeds opnieuw – onnodige – stukken opgevraagd. De bank had deze stukken in één keer kunnen opvragen, en niet steeds in delen, waardoor de aanvraag niet zoveel vertraging had opgelopen. Door deze vertraging is de consumenten ook de mogelijkheid ontnomen om tegen redelijke rentetarieven alternatieve financiering te verkrijgen. De bank heeft de indruk gewekt dat een hypothecaire lening zou worden verstrekt, als de consumenten zich zouden terugtrekken uit één van de ondernemingen waarin zij een belang hadden. Dit hebben de consumenten gedaan, waardoor zij nodeloos € 2.000,- aan kosten hebben gemaakt. De consumenten hebben er achteraf hun twijfels bij of dit wel nodig was geweest, aangezien de bank verder geen stukken heeft opgevraagd waaruit blijkt dat zij zich hebben teruggetrokken. De consumenten vinden het daarnaast onredelijk dat de aanvraag uiteindelijk is afgewezen, vanwege het verstrijken van de geldigheidstermijn. De adviseur heeft aangegeven dat de accountant tot 15 augustus 2022 op vakantie was en dat daardoor de stukken niet eerder aangeleverd konden worden. De bank heeft daarop aangegeven dat zij het dossier zou parkeren. Daaruit hebben de consumenten opgemaakt dat het verstrijken van de termijn geen probleem zou vormen.

Het verweer

2.15 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

Behandelbaarheid klacht

3.1 De commissie dient – alvorens tot een inhoudelijke beoordeling te kunnen komen – eerst te toetsen of de klacht op basis van het reglement behandelbaar is. Vraag 1 van het reglement bepaalt dat Kifid klachten in behandeling neemt over een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Tevens wordt daarin bepaald dat een klacht alleen in behandeling kan worden genomen, voor zover de consumenten de financiële dienst als privépersoon afnemen. Dit brengt met zich mee dat de klacht alleen behandelbaar is, als de consumenten ook daadwerkelijk een financiële dienst van de bank afnemen.

3.2 Naar het oordeel van de commissie voldoet de klacht van de consumenten niet aan deze bepalingen. De consumenten klagen immers over het aanvraagproces voor een financiële dienst, waarbij het uiteindelijk nooit tot een overeenkomst tussen partijen is gekomen. De consumenten nemen dan ook geen dienst van de bank af, waarover zij kunnen klagen. De klacht wordt dan ook niet behandelbaar verklaard.

3.3 Ten overvloede overweegt de commissie dat, ook als de klacht wel behandelbaar zou zijn, deze dient te worden afgewezen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Juridisch kader

3.4 Als uitgangspunt geldt dat de bank een ruime mate van contractsvrijheid toekomt. Dat betekent dat de bank in beginsel zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst sluit of wijzigt.[1] Dit betekent ook dat de bank in beginsel zelf mag bepalen welke stukken zij van de consumenten nodig heeft om te kunnen beoordelen of een hypothecaire geldlening kan worden verstrekt. Deze contractsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid (artikel 3:13 BW), schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden van haar vrijheid op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt (artikel 6:248 BW).

[1] Zie bijvoorbeeld ook Geschillencommissie Kifid 2022-0391, 2021-1058, 2021-1050, 2021-0767, 2021-0028, 2019-777, 2018-517, 2018-475, te vinden op www.kifid.nl.

De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op misbruik van bevoegdheid of een beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid, gelet op de aard van de artikelen 3:13 BW en 6:248 BW.

Aanvraagtraject

3.5 De bank heeft toegelicht waarom de aanvraag uiteindelijk – ook indien het wel tot een inhoudelijke beoordeling was gekomen – zou zijn afgewezen. Dat de consumenten zelf van mening zijn dat de bank de hypothecaire geldlening – al dan niet na een aanpassing van de aanvraag – had kunnen verstrekken doet daar niet aan af. Zoals hiervoor overwogen behoort het immers tot de beleidsvrijheid van de bank om al dan niet een overeenkomst te sluiten. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat daarbij sprake is van misbruik van bevoegdheid of strijd met de redelijkheid en billijkheid. De commissie gaat er daarom in het navolgende vanuit dat de hypothecaire geldlening uiteindelijk niet zou zijn verstrekt.

3.6 Daarmee kan de vraag of de bank de aanvraag had mogen afwijzen vanwege het verstrijken van de termijn in het midden blijven. De consumenten hebben hiervan immers geen schade ondervonden, nu de aanvraag sowieso zou zijn afgewezen.

3.7 Ook overigens is de commissie niet gebleken dat er sprake is van misbruik van bevoegdheid of dat het opvragen van nadere stukken door de bank op enig moment naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. De bank heeft de aanvraag in eerste instantie afgewezen op 23 maart 2022. Dat is nog geen drie weken na het uitbrengen van het renteaanbod. Dit komt de commissie niet voor als een onredelijk lange termijn. Dat het traject daarna nog lang heeft geduurd is (in ieder geval deels) het gevolg van het feit dat de consumenten de bank (meermaals) hebben verzocht de afwijzing te heroverwegen en te zoeken naar mogelijkheden de hypothecaire geldlening alsnog te verstrekken. Dat de bank dit vervolgens heeft gedaan en daarbij nadere stukken heeft opgevraagd, kunnen de consumenten de bank niet verwijten.

3.8 De consumenten verwijten de bank met name dat hen door de gestelde trage afwikkeling door de bank mogelijkheden zijn ontnomen om elders financiering aan te vragen. Daarmee miskennen de consumenten dat zij in ieder geval op 23 maart 2022 wisten dat de aanvraag problemen opleverde en zij hadden er toen voor kunnen kiezen een aanvraag te doen bij een andere geldverstrekker. Dat dit vanwege eventuele renteverhogingen wellicht niet langer aantrekkelijk was kan zo zijn, maar dit kunnen de consumenten de bank niet verwijten. Zoals hiervoor reeds is overwogen is de tijd tussen het renteaanbod van 3 maart 2022 (of de aanvraag van 11 februari 2022) en de afwijzing van 23 maart 2022 niet onredelijk lang. Bovendien hadden de consumenten op 14 februari 2022 al kunnen weten dat de aanvraag niet zonder meer zou worden geaccepteerd, omdat op dat moment al is verzocht om een maatwerkformulier.

Daaruit blijkt dat het niet ging om een standaardaanvraag en dat er dus een risico was dat de aanvraag zou worden afgewezen.

3.9 Daarmee kan de vraag of na 28 maart 2022 ergens onredelijke vertraging is ontstaan eveneens in het midden blijven. De consumenten stellen immers zelf dat ze op dat moment al geen alternatieve financiering tegen redelijke tarieven konden verkrijgen, zodat – voor zover van onredelijke vertraging al sprake zou zijn – de consumenten ook daardoor geen schade hebben geleden.

Gerechtvaardigd vertrouwen

3.10 De consumenten stellen verder nog dat zij schade hebben geleden, doordat de bank bij hen het gerechtvaardigd vertrouwen heeft gewekt dat de hypothecaire lening zou worden verstrekt als zij zich terugtrokken uit één van de ondernemingen. Naar het oordeel van de commissie is ook hiervan geen sprake. Daartoe is het volgende van belang.

3.11 Het enkele feit dat de bank op 3 maart 2022 een renteaanbod heeft uitgebracht betekent niet dat er geen obstakels waren voor de aanvraag. Na een renteaanbod worden immers pas (nadere) stukken opgevraagd en aan de hand daarvan wordt bepaald of een eekofferte wordt uitgebracht. Dat op 3 maart 2022 al direct duidelijk was dat een aanvraag geen kans van slagen zou hebben is niet gebleken. De bank heeft daarnaast onweersproken gesteld dat de acceptatienormen ten aanzien van het aantal B.V.'s in de acceptatieregels staan en daarom bekend hadden kunnen – en moeten – zijn bij de adviseur en daardoor bij de consument.

3.12 In de e-mail van 12 april 2022 geeft de bank aan dat een inkomensverklaring kan worden afgegeven, indien het aantal B.V's wordt beperkt tot drie. Dat een inkomensverklaring kan worden afgegeven, betekent echter nog niet dat daarmee ook de hypothecaire lening wordt verstrekt, zodat de consumenten er op basis hiervan niet gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat zich geen verdere (andere) problemen zouden voordoen.

3.13 De adviseur heeft op 10 mei 2022 weliswaar gevraagd om zekerheid, maar niet gesteld of gebleken is dat hierop een reactie is gekomen van de bank. De bank heeft op geen enkel moment toezeggingen gedaan aan de consumenten op dit punt. Uit de e-mails blijkt dat de aanvraag in ieder geval zou worden afgewezen als de consumenten zich niet terugtrokken uit één van de B.V.'s, maar nergens wordt de indruk gewekt dat de hypothecaire lening sowieso zou worden verstrekt als de consumenten aan deze voorwaarde zouden voldoen. Van gerechtvaardigd vertrouwen is dan ook geen sprake.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

In deze uitspraak is alleen beslist over de behandelbaarheid van de klacht. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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