Uitspraak Geschillencommissie Kifid 2023-0584

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

Datum uitspraak	25 juli 2023
Klacht van	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Renteaanbod. De consumenten klagen over de wijze waarop de bank heeft gecommuniceerd tijdens een financieringsaanvraag, dat zij niet de in het renteaanbod opgevraagde stukken konden uploaden en ook niet wisten dat het door hen getekende renteaanbod per mail naar de bank kon worden gestuurd. De bank heeft hiertegen gemotiveerd verweer gevoerd. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank de grenzen van de haar toekomende beleids- en contractsvrijheid heeft overschreden of in strijd met de wet heeft gehandeld. De klacht worden daarom ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt 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 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.

1.3 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 hebben via hun hypotheekadviseur op 5 mei 2022 om 22.00 uur bij de bank een financieringsaanvraag ingediend voor de financiering van een door hen aangekochte woning.

2.2 De hypotheekadviseur en de bank hebben op 6 mei 2022 met elkaar gemaild over de financieringsaanvraag. De bank heeft in die mailwisseling aangegeven dat de aanvraag niet binnen haar kredietbeleid paste vanwege een negatieve lastenruimte. Een renteaanbod is toen niet uitgebracht.

2.3 De hypotheekadviseur en de bank mailen sindsdien regelmatig. Op 1 juni 2022 is bij de bank een aangepaste financieringsaanvraag ingediend. De hypotheekadviseur heeft daarbij opgemerkt dat dit plan moet passen en als er toch een tekort wordt geconstateerd dat met eigen middelen kan worden opgevangen.

2.4 De bank heeft een renteaanbod uitgebracht op 16 juni 2022 en daarbij de rentestanden van 6 mei 2022 aangehouden.

2.5 In dit renteaanbod staat dat het aanbod geldig blijft tot en met 16 september 2022 als het door de consumenten is ondertekend en uiterlijk op 30 juni 2022 is ontvangen door de bank. Verder staat er in het renteaanbod dat de aanvraag wordt beoordeeld als de bank de in het renteaanbod gevraagde documenten heeft ontvangen uiterlijk op 16 augustus 2022. Ook staat er in het renteaanbod dat de bank een offerte uitbrengt als alle informatie positief door haar is beoordeeld.

2.6 Op pagina 5 van het renteaanbod staat:
"LET OP:
Ook als u dit renteaanbod ondertekent en terugstuurt kan het zijn dat Florius u geen offerte stuurt. Dit kan bijvoorbeeld als blijkt dat de lening die u vraagt niet past bij uw financiële situatie, of als de opgevraagde documenten niet op tijd door ons ontvangen zijn. (…)".

2.7 Hierna heeft de bank op 24 juni 2022 de hypotheekadviseur gemaild vanwege diens verzoek de financiering te verhogen. De bank heeft in die mail geschreven dat dan de lening niet meer past. Op de toen door de bank gestelde vraag of het akkoord is de lening te laten zoals die is, heeft de hypotheekadviseur op 29 juni 2022 de bank gemaild daarmee akkoord te gaan.

2.8 Verder heeft de hypotheekadviseur in zijn mail 29 juni 2022 de bank gevraagd naar het rentepercentage te kijken 'icm de vaststeldatum'. En voorts staat daarin:
"(…) Er liep eerder een aanvraag en het heeft toen lang geduurd voor jullie met de eerste vragen kwamen.
(…)
Ik heb de aanvraag gedaan op 5 mei met een rente van 3,22% tot 85% LTV.
(…)
Ps de stukkenlijst staat volgens mij ook nog niet open. Sterker nog de aanvraag is ook in FAN niet meer te vinden. (…)".

2.9 Op 30 juni 2022 is door de bank geen door de consumenten ondertekend renteaanbod ontvangen.

2.10 Op 13 juli 2022 heeft de hypotheekadviseur een nieuwe aanvraag bij de bank ingediend. Hierover heeft de hypotheekadviseur de bank op 14 juli 2022 gemaild. In die mail heeft hij gerefereerd aan de op 5 mei 2022 ingediende aanvraag. Ook heeft hij daarin geschreven: *"(…) Uit het niets is deze aanvraag vervallen en kon ik er niets meer mee. Vandaar dat ik een nieuwe aanvraag heb ingeschoten.(…)"* De adviseur heeft hieraan toegevoegd ervan uit te gaan dat de rentes voor de nieuwe aanvraag op de rente is te baseren van de aanvraag van 5 mei 2022.

2.11 Op 20 juli 2022 heeft de bank de adviseur gemaild dat de aanvraag is afgewezen. De lastenruimte is niet alleen negatief op het moment van de aanvraag maar ook op het moment waarop één van de consumenten pensioen zal ontvangen.

De klacht en vordering

2.12 De klacht van de consumenten is tweeledig. Allereerst klagen zij -kort gezegd- erover dat het voor hen niet mogelijk was om de gevraagde stukken binnen de daarvoor geldende termijn te uploaden. Ook was hen niet bekend dat het renteaanbod naar de bank kon worden gemaild. De bank staat het mailen van stukken alleen toe als daarvoor door haar toestemming is gegeven. Ook heeft de bank hen niet gerappelleerd. Verder wijzen zij erop dat alhoewel de bank meer dan eens heeft aangegeven dat vanwege tekorten de aanvraag niet paste, zij wel een renteaanbod heeft uitgebracht. Hieruit leiden de consumenten af dat de aanvraag wèl passend was. Dat de bank hierop later terugkomt kunnen de consumenten niet plaatsen. Het was wel mogelijk om de aanvraag passend te krijgen omdat er meer eigen middelen ingebracht konden worden en de lening voor hen betaalbaar was.

2.13 Hiernaast klagen de consumenten over de communicatie van de bank. De bank had in haar communicatie duidelijker *moeten* zijn. En dat heeft de bank ook erkend. Het feit dat het renteaanbod niet op tijd is teruggestuurd heeft een voorgeschiedenis. Zo heeft de bank bijvoorbeeld niet gereageerd op de mail van de hypotheekadviseur van 29 juni 2022. De bank heeft later toegegeven dat zij in die periode met achterstand te maken had. De nieuwe aanvraag van 13 juli 2022 is ingediend om ervoor te zorgen dat er weer een dossier was en stukken konden worden geüpload. Doordat de bank niet adequaat handelde moet de schade worden toegewezen, aldus de consumenten.

2.14 De consumenten stellen door de handelwijze van de bank schade te hebben geleden die door de bank vergoed moet worden. De schade hebben de consumenten begroot op € 24.000,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Geen misbruik van contracts- en beleidsvrijheid of handelen in strijd met de wet

3.1 De commissie begrijpt de klacht van de consumenten als volgt. De consumenten vinden dat de bank tijdens de financieringsaanvraag misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of handelt in strijd met de wet. Dit leidt ertoe dat de klacht behandelbaar is.[1] De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.2 De bank heeft de klacht van de consumenten gemotiveerd weersproken. De bank heeft in dat kader opgemerkt dat zij in haar communicatie op bepaalde punten beter en duidelijker had moeten zijn. Maar dat zij op grond daarvan niet verplicht kan worden een hypothecaire geldlening aan de consumenten te verstrekken. De bank heeft hiervoor diverse argumenten aangedragen. Zo heeft de bank aangevoerd dat zij moet voldoen aan de geldende wet- en regelgeving waaronder de op haar rustende zorgplicht om te waken tegen overkreditering. En dat de bank in dat verband op basis van de aanvragen en de stukken maar liefst zeven keer heeft geoordeeld dat de aangevraagde financiering niet haalbaar was. De bank voegt hieraan toe dat zij ook niet tot het verstrekken van de lening verplicht kan worden op grond van de meningen van de consumenten. De consumenten vinden namelijk dat de 'lening passend gekregen moet kunnen worden' en ook dat ze op dit moment de lening kunnen betalen. De bank heeft opgemerkt het risico dat de consumenten in een later stadium de lasten niet kunnen betalen, te groot te achten. En dat door haar in alle gevallen is vastgesteld dat de reeds aanwezige negatieve lastenruimte zal oplopen zodra één van de consumenten met pensioen gaat.

3.3 Voorts heeft de bank aangevoerd dat in het renteaanbod meermaals in duidelijke en niet voor meerdere interpretatie vatbare bewoordingen staat dat een dergelijk aanbod geen garantie biedt op een offerte of een hypothecaire geldlening.

3.4 De bank heeft ook nog opgemerkt dat zelfs als het door de consumenten getekende renteaanbod op tijd door haar was ontvangen, in dat geval voor de consumenten nog steeds geen zekerheid bestond dat de gewenste geldlening zou worden verstrekt. Omdat de beoordeling van die aanvraag in samenhang met de vereiste stukken dan nog dient te volgen. En anders dan consumenten vinden, rust op de bank geen verplichting te rappelleren. Dit is de verantwoordelijkheid van de consumenten zelf dan wel van hun hypotheekadviseur.

[1] Dit staat in het reglement in vraag 2 onder 3 dat te raadplegen is op www.kifid.nl

3.5 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee ter zake het financieringstraject heeft aangetoond dat zij geen misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Allereerst niet omdat een renteaanbod de bank niet verplicht tot het verstrekken van de aangevraagde geldlening. Dit staat immers in het renteaanbod.

3.6 Daarnaast kan de vordering van de consumenten ook niet worden toegewezen op grond van de erkenning van de bank dat haar communicatie op bepaalde punten beter en duidelijker had moeten zijn. Niet alleen omdat de consumenten wisten dat de bank de aanvragen had afgewezen vanwege een negatieve lastenruimte. Maar ook omdat de bank zoals hiervoor onder 3.5 al is overwogen met het uitbrengen van een renteaanbod zich niet verplicht heeft tot het aanbieden van een offerte.

3.7 Mede gelet op het voorgaande kan de stelling van de consumenten dat de bank had moeten rappelleren, hen ook niet baten. Daarbij volgt de commissie de bank dat het de verantwoordelijkheid is van de consumenten dan wel hun hypotheekadviseur om het renteaanbod tijdig te retourneren.

3.8 Aangezien de commissie de klacht van de consumenten afwijst, komt zij niet meer toe aan de beoordeling van de gestelde schade.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 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