Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1040

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S.M. Oei, secretaris)

Klacht ontvangen op	12 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	7 december 2022
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst	Niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid. De consument heeft zijn klacht te laat ingediend bij Kifid doordat hij zich pas in september 2022 tot Kifid heeft gewend, terwijl de bank op 29 maart 2011 een definitief standpunt heeft ingenomen. De klacht is niet-behandelbaar.

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 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 Eind 2008 heeft de consument bij de bank navraag gedaan over de mogelijkheden om een hypotheek te verkrijgen voor de aanschaf van een eigen woning. Op grond van de financiële situatie van de consument achtte de bank een kredietverstrekking tot een bedrag van €475.000,- mogelijk, mits twee andere kredieten zouden zijn afgelost vóór het passeren van de hypotheekakte. Dit heeft de bank bij e-mailbericht van 2 december 2008 bevestigd.

2.2 Begin 2009 heeft de consument een woning in Vaassen (hierna: 'de woning') gekocht zonder financieringsvoorbehoud met een overdrachtsdatum van 3 maart 2009. De consument heeft de bank hiervan op de hoogte gebracht en haar de benodigde gegevens ten behoeve van de hypothecaire geldlening voor de woning verstrekt. De bank heeft vervolgens deze hypotheekaanvraag mondeling afgewezen.

2.3 De consument heeft hierover in 2009 zelf en in 2010 en 2011 via zijn advocaat geklaagd bij de bank. Bij brief van 29 maart 2011 heeft de bank toegelicht dat de hypotheekaanvraag is afgewezen, omdat geen sprake was van een woonhuis bestemd voor eigen bewoning, terwijl dit volgens haar wel expliciet aan de consument kenbaar is gemaakt als voorwaarde voor het in behandeling nemen van de aanvraag. Vervolgens wijst de bank de claim van de consument af op grond van artikel 6:89 BW en benoemt daarbij Kifid.

2.4 Op 6 mei 2022, 11 jaar later, heeft de consument opnieuw een klacht ingediend over de afwijzing van zijn hypotheekaanvraag in 2009. Deze klacht is op 13 juni 2022 door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert een bedrag van € 17.500,- van de bank als geleden schade voor het niet nakomen van haar toezegging in haar e-mail van 2 december 2008 om een hypotheek van € 475.000,- te verstrekken. Tevens vordert de consument wettelijke rente over eerstgenoemd bedrag vanaf 19 augustus 2009. Ter onderbouwing hiervan voert de consument het volgende aan.

2.6 De consument heeft gerechtvaardigd mogen vertrouwen op de toezegging die door de bank in haar e-mail van 2 december 2008 is gedaan en hij heeft op basis hiervan gehandeld waardoor hij vervolgens schade heeft geleden. De consument heeft de geplande overdrachtsdatum van de woning met een maand moeten uitstellen om de financiering bij een andere hypotheekverstrekker rond te krijgen. Hierdoor heeft de consument extra rente-, notaris- en taxatiekosten moeten maken. Daarnaast bestaat zijn schade onder andere uit gederfde inkomsten en rechtsbijstand kosten.

2.7 De consument stelt dat de bank bij de mondelinge afwijzing van zijn hypotheekaanvraag heeft meegedeeld dat de reden om geen hypotheek te verstrekken was dat het slecht ging met de bank omdat de bank destijds overgenomen was door Fortis, en dus niet dat geen sprake was van een woonhuis bestemd voor eigen bewoning. Daarnaast stelt de consument dat de woning wel bestemd is voor eigen bewoning en dit te controleren is bij de gemeente Epe of het Kadaster.

Het verweer

2.8 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

3.1 Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat de klacht van de consument niet behandelbaar is op grond van vraag 2.3 en vraag 14 van het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022 (hierna: 'het reglement'). Voordat de commissie toekomt aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument, moet de commissie eerst beoordelen of dit formele verweer van de bank slaagt.

Klacht niet-behandelbaar vanwege termijnoverschrijding

3.2 In vraag 14 van het reglement is bepaald binnen welke termijn een klacht kan worden ingediend bij Kifid. In vraag 14 staat – voor zover relevant – het volgende:

> *"**14. Tot wanneer kunt u een klacht indienen bij Kifid?***
>
> *1. U kunt een klacht bij Kifid indienen tot 1 jaar nadat u de klacht voor het eerst heeft voorgelegd aan de financiële dienstverlener.*
> *2. Of tot 3 maanden nadat de financiële dienstverlener schriftelijk een definitief standpunt heeft ingenomen. De financiële dienstverlener verwijst in zijn definitieve standpunt naar Kifid.*
> *3. Heeft de financiële dienstverlener u niet naar Kifid verwezen? En was u niet op de hoogte van het bestaan van Kifid? Dan kunt u een klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat u alsnog met het bestaan van Kifid op de hoogte bent geraakt.*
>
> *(…)"*

3.3 In deze kwestie heeft de consument de klacht voor het eerst in 2009 voorgelegd aan de bank en heeft de bank in haar brief van 29 maart 2011 een definitief standpunt ingenomen. De bank heeft daarbij niet gewezen op de termijnen zoals hiervoor onder vraag 14.1 en 14.2 geciteerd. Echter, de bank heeft Kifid in haar brief wel benoemd, waardoor de commissie ervan uitgaat dat de consument op de hoogte was van het bestaan van Kifid. Dit betekent dat vraag 14.3 niet van toepassing is. Doordat de consument zijn klacht pas in september 2022 heeft voorgelegd aan Kifid, zijn de termijnen van vraag 14.1 en 14.2 ruimschoots overschreden. De commissie oordeelt dan ook dat de consument de klacht te laat heeft ingediend bij Kifid en deze daarom niet-behandelbaar is.

3.4 Nu de klacht op grond van vraag 14.1 en 14.2 van het reglement niet-behandelbaar is, acht de commissie het niet meer nodig om te beoordelen of de klacht ook op grond van vraag 2.3 van het reglement niet-behandelbaar is. Dit betekent ook dat de commissie niet toe mag komen aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument.

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