## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0666

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.J. de Hon - Sint Jago, secretaris)

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | 20 augustus 2021 |
| Ingediend door | De consumenten, |
| Tegen | ABN AMRO Bank N.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | 5 augustus 2022 |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

## Samenvatting

Klacht over de aanvraag van een verhoging van een hypothecaire geldlening. De consumenten stellen dat de bank ten onrechte hun aanvraag voor een verhoging van hun hypothecaire geldlening heeft geweigerd en dat de bank er te lang over heeft gedaan om hun aanvraag te beoordelen. Zij vorderen van de bank een schadevergoeding van € 17.177,02 aan boeterente, € 5.000,- aan verhoging bouwkosten, € 3.750,- aan steigerkosten en € 686,- notariskosten.

## 1. 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. N. Holst van DAS rechtsbijstand.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 mei 2022. De consumenten namen deel aan de hoorzitting, samen met hun vertegenwoordiger mr. N. Holst, jurist. Namens de bank namen deel: [naam 1] en [naam 2].

1.4 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 in april 2017 bij de bank een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 535.000,- afgesloten voor een nieuw te bouwen woning. Op de overeenkomst zijn de Voorwaarden voor een Florius Profijt Hypotheek per 2 mei 2016 van toepassing. De relevante bepalingen zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 Vanwege een lang vergunningstraject bij de gemeente en aanpassingen aan de woning heeft de bouw van de woning vertraging opgelopen. Omdat daardoor de bouwkosten voor de woning ook zijn gestegen, hebben de consumenten op 22 oktober 2020 een aanvraag gedaan bij de bank voor een aanvullende hypothecaire geldlening van € 201.500,-.

2.3 Een dag na de aanvraag, op 23 oktober 2020, heeft de bank de tussenpersoon geïnformeerd over een negatieve lastenruimte bij de berekening van het inkomen van de consumenten. Sindsdien heeft de bank de consumenten meermaals per brief geïnformeerd over een negatieve lastenruimte en heeft zij de consumenten gevraagd om extra documentatie aan te leveren. Op 30 oktober 2020 heeft de bank een (voorlopig) voorstel tot verhoging van de hypothecaire geldlening aan de consumenten toegestuurd, vooruitlopend op de beoordeling van hun aanvraag. Op 18 januari 2021 heeft de bank via de tussenpersoon aanvullende vragen gesteld over de stijging van de bouwkosten. De bank heeft de tussenpersoon op 26 januari 2021 telefonisch geïnformeerd over de afwijzing van de aanvraag en zij heeft de consumenten hierover op 2 februari 2021 per brief en per e-mail geïnformeerd.

2.4 Op 5 februari 2021 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de bank. Op 18 mei 2021 heeft de bank op verzoek van de consumenten een definitieve aflosnota opgesteld voor de oorspronkelijke hypothecaire geldlening, met 31 mei 2021 als terugbetaaldatum. De bank heeft de klacht op 10 juni 2021 per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

*De klacht en vordering*

2.5 De consumenten stellen dat de bank onrechtmatig tegenover hen heeft gehandeld, omdat zij hun aanvraag voor de verhoging van de bestaande hypothecaire geldlening op oneigenlijke gronden heeft geweigerd en hen daarmee heeft gedwongen om hun hypothecaire geldlening over te sluiten. Daarnaast heeft het aanvraagtraject volgens de consumenten te lang geduurd. Ter onderbouwing van hun stelling voeren de consumenten het volgende aan.

2.6 Ten eerste stellen de consumenten dat het risico van de bank bij het verstrekken van de financiering minimaal is. De consumenten hebben namelijk voldoende inkomen, zelfs meer dan bij de eerste hypotheekverstrekking. Daarnaast zijn hun betalingsverplichting laag, nu de rekeningen van hun bedrijf (een B.V.) grotendeels zijn afgelost. Ook is de waarde van de woning ruim boven het gevraagde hypotheekbedrag getaxeerd. Daarbij hebben de consumenten een aanzienlijke som eigen geld in het project gestoken. De consumenten zien niet in waarom een aanvullende financiering niet binnen het beleid van de bank zou passen, vooral omdat hen ook een eerste hypotheek is verstrekt en hun financiële situatie sindsdien juist is verbeterd.

2.7 Ten tweede stellen de consumenten dat de beoordelingsduur van de hypotheek-aanvraag van 16 weken buitenproportioneel lang was. Een termijn van 8 weken hadden de consumenten redelijk gevonden. Door deze te lange aanvraagduur hebben de consumenten extra bouwkosten moeten maken. Zo hebben zij een steiger moeten huren van € 7.500,- exclusief btw. Als de bank de aanvraag eerder had beoordeeld, zouden zij deze kosten niet hebben gemaakt. Dat de aanvraag sneller beoordeeld had kunnen worden blijkt ook uit het feit dat het bij een andere geldverstrekker maar 5 weken duurde om hun hypotheekaanvraag goed te keuren. Zij zijn naar die geld-verstrekker overgestapt. De consumenten betwisten dat de bank de tussenpersoon al op 23 oktober 2020 heeft meegedeeld dat de financieringsaanvraag niet binnen hun beleid paste. Zij stellen dat de bank dit niet wettig en overtuigend heeft aangetoond.

2.8 Gelet op het voorgaande, vinden de consumenten het onacceptabel dat de bank boeterente bij hen in rekening heeft gebracht toen zij hun hypothecaire geldlening hebben overgesloten. Zij vorderen van de bank een schadevergoeding van € 17.177,02 aan boeterente en € 5.000,- aan verhoging bouwkosten (op basis van 2 maanden en 1% over de kosten van de afbouw van € 250.000,-). Ook vorderen zij de helft van de steigerkosten van € 7.500,-, dat is € 3.750,- en notariskosten van € 686,- die zij vanwege het oversluiten hebben moeten maken.

*Het verweer*

2.9 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

*Waar het om gaat*

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank de aanvraag voor de verhoging van de financiering had mogen weigeren en of zij er te lang over heeft gedaan om de aanvraag te beoordelen. Daarbij ziet de commissie zich ook voor de vraag gesteld of de bank gehouden is om de schade van de consumenten te vergoeden.

De commissie is van oordeel dat het deel van de klacht over het onterecht weigeren van de verhoging niet behandelbaar is. Over het deel van de klacht over de beoordelingsduur oordeelt de commissie dat de beoordeling niet ongeoorloofd lang heeft geduurd. Hieronder wordt het oordeel toegelicht.

*Een deel van de klacht is niet-behandelbaar*

3.2 Artikel 2.1 onder i van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies van 1 april 2017 tot 1 april 2022 bepaalt dat de Geschillencommissie geen klachten behandelt die zien op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of uit te breiden, tenzij de klacht behelst dat (in dit geval) de bank misbruik heeft gemaakt van de haar toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet.[1] Van het in bovengenoemd van het Reglement genoemd misbruik van recht is niet gebleken. Dit onderdeel van de klacht van de consumenten is dan ook niet-behandelbaar. Omdat dit deel van de klacht niet-behandelbaar is, wordt dit klachtonderdeel niet inhoudelijk behandeld.

3.3 De commissie wenst toch op te merken dat ook een inhoudelijke beoordeling van de klacht niet tot een toewijzing van het klachtonderdeel zou hebben geleid. De bank is als contractspartij vrij om zelf te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst met de consumenten aangaat, voor zover zij daarmee binnen de grenzen van de wet en de normen van de redelijkheid en billijkheid blijft.[2]

3.4 In dit dossier is gebleken dat de bank de betreffende verhoging niet in haar beleid vond passen, omdat (onder andere) een van de consumenten op het moment van de aanvraag geen vast, bestendig en structureel inkomen genoot en de consumenten onvoldoende eigen vermogen hadden om financiële tegenslagen op te vangen. Hoewel de commissie begrijpt dat dit een vervelende situatie voor de consumenten heeft opgeleverd, maakt dit nog niet dat de afwijzing naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. Daarbij is het van belang dat uit de stellingen van partijen onvoldoende is gebleken dat de bank de verwachting bij de consumenten heeft opgewekt dat hun aanvraag wel goedgekeurd zou worden. Ook is het van belang dat het de consumenten vrij stond om op elk moment een andere geldverstrekker te benaderen.

*De beoordeling heeft niet ongeoorloofd lang geduurd*

3.5 De commissie is verder van oordeel dat de duur van de beoordeling van de aanvraag van de consumenten door de bank lang was, maar niet zodanig lang dat de bank daarmee haar zorgplicht tegenover de consumenten heeft geschonden en/of onrechtmatig jegens de consumenten heeft gehandeld.

[1] De relevante bepaling is in de bijlage opgenomen
[2] Kifid GC nummer 2022-0500, overweging 3.3., te vinden op ww.kifid.nl

3.6 Uit de stellingen van de bank is gebleken dat ook zij de aanvraag langer vond duren dan gebruikelijk en haar excuses aan de consumenten heeft aangeboden voor het ongemak. Verder is gebleken dat de lange beoordelingsduur lag aan de vragen die bij de bank tijdens de beoordeling zijn gerezen en het opvragen van documenten bij de consumenten. Dat de bank om stukken vroeg die al door de consumenten waren aangeleverd, is onvoldoende vast komen te staan, nu de communicatie en het aanleveren van documenten via de tussenpersoon van de consumenten verliep en niet rechtstreeks tussen de consumenten en de bank. Het overzicht van de consumenten van de stukken die zij zou hebben aangeleverd toont onvoldoende aan welke stukken door de tussenpersoon aan de bank zijn aangeleverd en wanneer. Ook acht de commissie het voldoende door de bank aangetoond dat zij de tussenpersoon van de consumenten al een dag na de aanvraag voor de verhoging, op 23 oktober 2020, op de hoogte heeft gesteld van een niet-verwaarloosbaar tekort in de berekende lastenruimte. Het was daarmee vanaf het begin aan dus duidelijk dat geen sprake was van een standaard aanvraag en toewijzing van de gevraagde verhoging.

3.7 Verder is de commissie voldoende gebleken dat de tussenpersoon geen spoedaanvraag heeft gedaan bij de bank. Het meermaals vragen om de status van het dossier betekent nog niet dat de bank daaruit moet afleiden dat er sprake is van spoed. Het had op de weg van de consumenten gelegen om tijdens de beoordeling (via hun tussenpersoon) de bank op de hoogte te brengen van de urgentie om de aanvraag zo spoedig mogelijk te doen en de bank te informeren over eventuele extra (bouw)kosten waarmee de consumenten mee geconfronteerd konden worden bij het uitblijven van een beoordeling.

*De bank is de consumenten geen schadevergoeding schuldig*

3.8 De commissie concludeert daarom al met al, dat niet gebleken is dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht of dat de bank onrechtmatig heeft gehandeld tegenover de consumenten. Er is dan ook geen grond om een schadevergoeding toe te kennen. De vordering van de consumenten wordt daarom 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 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, 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 wet- en regelgeving

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

## Relevante artikelen uit het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies van 1 april 2017 tot 1 april 2022

In het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies van 1 april 2017 tot 1 april 2022 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

***Artikel 2 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?***

*2.1 De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet voor zover:*

*(…)*

*i) de Klacht ziet op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, tenzij de klacht behelst dat de Financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet;*

*(…)*