Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0063

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

Datum uitspraak	22 januari 2024
Klacht van	mevrouw (naam klager 1) en de heer (naam klager 2), verder te noemen de klagers
Tegen	SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

De klacht ziet op de weigering van de bank om een aanvullende financiering aan de klagers te verstrekken. De bank heeft aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is en verzocht om toepassing van vraag 36 onder 3 van het reglement. Dit verzoek is gehonoreerd en de commissie heeft geoordeeld dat de klacht niet behandelbaar is.

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 klagers; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de reactie daarop van de klagers; 4) de laatste reactie 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 De klagers hebben een hypothecaire geldlening bij de bank. In november 2022 hebben ze een aanvullende financiering bij de bank aangevraagd. Zij hebben de woning van een van de ouders in eigendom verkregen, deze wensen zij op te knappen en te betrekken. De woning verkeert in slechte staat.

2.2 Op 13 januari 2023 hebben zij terugkoppeling ontvangen van de bank op hun aanvraag. Daar hebben zij op gereageerd. Op 7 februari 2023 heeft de bank aangegeven dat de aanvraag is afgewezen.

2.3 Op 29 maart 2023 hebben de klagers, in de veronderstelling dat de eerder door de bank genoemde belemmeringen waren opgelost, opnieuw een aanvraag ingediend. Op 7 april 2023 heeft de bank aangegeven dat ze gebruik moeten maken van een maatwerkformulier. Dat hebben de klagers gedaan en de aanvraag opnieuw ingediend. De bank heeft terug-koppeling gegeven op de aanvraag waarna de aanvraag wederom is afgewezen.

2.4 Tussen partijen is hierover een geschil ontstaan en een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid waarna de klagers zich tot Kifid hebben gewend.

De klacht en vordering van de klagers

2.5 De klagers verwijten de bank hoe het aanvraagtraject is verlopen en dat zij hun aanvraag heeft afgewezen. Volgens de klagers heeft de bank star haar acceptatieregels gevolgd en niet naar de mensen en omstandigheden achter de aanvraag gekeken. De bank heeft volgens de klagers onvoldoende oog gehad voor een (maatwerk)oplossing en de aanvraag niet voortvarend opgepakt.

2.6 De klagers vorderen dat de bank hun aanvraag opnieuw bekijkt en dat ze samen tot een oplossing komen waarbij de bank hen een financiering verstrekt met het rentetarief dat gold ten tijde van de eerste aanvraag. Tevens vorderen de klagers een schadevergoeding van € 5.000,- voor de extra huurkosten die zij moeten maken als gevolg van de afwijzing van de bank.

Het verweer van de bank

2.7 De bank heeft op grond van vraag 36 onder punt 3 van het reglement een verzoek gedaan om eerst alleen verweer te mogen voeren ten aanzien de behandelbaarheid van de klacht. Dit is toegestaan door de Voorzitter van de Geschillencommissie van Kifid. De commissie gaat hierna bij de beoordeling in op dit verweer van de bank.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

Het verweer van de bank houdt in dat de klacht niet behandelbaar is op grond van vraag 2.3 van het reglement. Daarin staat:

"2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?
Kifid behandelt geen klachten over:
(...)
3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

Met die klacht kunt u wél bij ons terecht."

3.1 De bank heeft haar verweer als volgt toegelicht. De klagers kwamen op basis van de acceptatievoorwaarden niet in aanmerking voor de aangevraagde financiering. De bank heeft daarbij verwezen naar de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (GHF). De bank heeft vervolgens gekeken of de aanvraag past binnen haar maatwerkbeleid. Ook dat paste niet. De bank heeft geconcludeerd dat een verdere verzwaring van de lasten van de klagers gelet op het (beperkte) inkomen en de toetsrente niet verantwoord is. De bank heeft de klagers geadviseerd over een verlaging van de lasten, daarmee is niets gedaan. Nergens uit blijkt dat sprake is van misbruik van de contractsvrijheid door de bank of een handelen in strijd met de wet.

3.2 Op verzoek van de commissie hebben de klagers zich uitgelaten over vraag 2.3 van het reglement. Daarop hebben de klagers, kort en zakelijk weergegeven, aangevoerd dat de bank hun aanvraag niet voortvarend heeft opgepakt en beoordeeld. Met name verwijten ze de bank dat deze heeft verzuimd een passende oplossing te bieden voor de klagers en verder te kijken dan haar starre acceptatieregels, aldus de klagers.

Het oordeel van de commissie

3.3 De klacht van de klagers komt er in de kern op neer dat de bank hen, in de gegeven omstandigheden, de aangevraagde financiering niet had mogen weigeren. De argumenten die zij ter onderbouwing daarvan hebben aangevoerd zien echter op de voortgang van het aanvraagtraject en op het verwijt dat de bank onvoldoende heeft meegedacht over een oplossing, niet op de weigering als zodanig. De klagers hebben onvoldoende onderbouwd dat de weigering strijd met de wet of misbruik van de contracts- en beleidsvrijheid van de bank oplevert. De commissie komt tot het oordeel dat het niet-behandelbaarheidsverweer van de bank slaagt.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

In deze uitspraak is de commissie tot de conclusie gekomen dat uw klacht niet-behandelbaar is. Tegen deze beslissing kunt u geen beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Desgewenst kunt u zich tot de burgerlijke rechter wenden.

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