Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0893

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

Klacht ontvangen op	15 juni 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	20 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de wetgeving

Samenvatting

Klacht over een afwijzing van de aanvraag voor een hypothecaire geldlening. De commissie concludeert dat niet vast is komen te staan dat de bank misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid. Tevens heeft de beoordeling van de aanvraag niet onnodig lang geduurd. De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is. De vorderingen van de consument worden 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 consument 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 Op 16 februari 2022 heeft de consument via zijn tussenpersoon een aanvraag voor een hypothecaire geldlening gedaan bij de bank omdat hij een huis wilde kopen dat deel uitmaakt van een nieuwbouwproject. Op dezelfde dag heeft de bank een renteaanbod uitgebracht.

2.2 De bank heeft per brief van 21 februari 2022 om meerdere aanvullende stukken verzocht, waaronder een afbouwgarantie van een aannemer die is aangesloten bij één van de garantieregelingen goedgekeurd door de Stichting Garantiewoning (SGW). De consument heeft vervolgens een Garantstelling Skola aangeleverd. De aanvraag van de hypothecaire geldlening is afgewezen door de bank omdat de Garantstelling Skola geen SGW-goedkeuring heeft.

2.3 De consument heeft een klacht ingediend bij de bank, maar dit heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. De consument heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat de bank erkent dat de aanvraag van de consument ongelijk is behandeld ten opzichte van andere aanvragen en ook onzorgvuldig heeft gehandeld in dezen. Tevens vordert de consument een vergoeding ter hoogte van € 21.222,- voor extra gemaakte kosten en het renteverschil tussen het aanbod van de bank en zijn huidige hypothecaire geldlening. Hiertoe voert hij de volgende argumenten aan.

2.5 De bank stelt in zijn verweer dat de klacht buiten behandeling gesteld dient te worden. Gezien het feit dat de bank zelf in zijn reactie op de oorspronkelijke klacht gericht verwijst naar Kifid, kan van buiten behandeling stellen geen sprake zijn. Anders is het in een brief verwijzen naar Kifid alleen vrijblijvend/slechts een formaliteit in plaats van een daadwerkelijke mogelijkheid voor de consument om onafhankelijk naar onze klacht te laten kijken. Bovendien, de datum van 1 april 2022 was na het indienen van de oorspronkelijke klacht bij de bank op 21 maart 2022.

2.6 De consument vindt het zeer onredelijk dat de aanvraag voor de hypothecaire geldlening is afgewezen op de afbouwgarantie. Twee andere aanvragen met betrekking tot hetzelfde nieuwebouwproject als dat van de consument zijn wel geaccepteerd door de bank. Hierbij was er sprake van dezelfde afbouwgarantie. Het verweer van de bank dat er een fout is gemaakt, is niet heel sterk. Ze hebben twee andere aanvragen wel akkoord bevonden. Bij één aanvraag kan er nog sprake zijn van een vergissing, maar bij twee aanvragen is er sprake van een patroon. De tweede aanvraag werd bewust goedgekeurd naar aanleiding van een vergelijking met de goedkeuring van de eerste aanvraag. Dit blijkt uit navraag van de consument bij de tussenpersoon die betrokken was bij deze twee aanvragen. Het feit dat er bij die tweede aanvraag naar aanleiding van contact van de tussenpersoon door de bank bewust ook de afbouwgarantie van dit nieuwbouwproject is goedgekeurd en bij de consument een afwijzing is op precies hetzelfde punt, maakt dat de consument het onredelijk handelen vanuit de bank vindt. In een gelijk geval is er afwijkend gehandeld met nadeel voor de consument tot gevolg.

2.7 De aanvraag bij de bank was bovendien op aanraden van andere kopers van hetzelfde nieuwbouwproject en de projectontwikkelaar van het nieuwbouwproject omdat zij aangaven dat de gekozen constructie voor de bank acceptabel was.

2.8 De gehele procedure heeft bovendien onnodig lang geduurd, waardoor de consument nu elders een hypothecaire geldlening heeft afgesloten tegen een hogere rente. In de online omgeving van de bank heeft het document 'afbouwgarantie' een paar keer in concept op goedgekeurd gestaan, waardoor er voor de consument ook geen signalen waren dat het verstandig zou zijn om ook elders een aanvraag in te dienen. Sterker nog, uiteindelijk vond de eerste beoordelaar dit voldoende en pas nadat de tweede beoordelaar naar de aanvraag heeft gekeken is het verzoek gekomen om met een andere afbouwgarantie te komen. Alleen na een telefoontje van de tussenpersoon met de bank op 17 maart 2022 werd duidelijk dat er geen akkoord van de bank zou komen. Eerder dan 17 maart 2022 waren er voor de consument geen signalen dat er een definitieve afwijzing zat aan te komen.

2.9 In de vijf rappelberichten, waar de bank aan refereert in haar verweer, werd steeds verzocht om andere documenten. Het feit dat de tussenpersoon en de bank net een andere rekenmethode hanteerden waardoor de financieringsopzet enkele keren moest worden aangepast zegt niets over de snelheid waarmee de consument steeds stukken heeft aangeleverd. Dit betreft het tweede, derde en vierde rappel. Het eerste rappel betrof een gebruikelijke vraag om aanvullende documentatie vlak nadat de consument zijn aanvraag gestart had. Pas bij het vijfde rappel, ruim 3 weken na het eerste rappel, wordt pas nogmaals om de afbouwgarantie gevraagd. Gedurende het proces heeft de consument zeer regelmatig (meerdere keren per dag) in de onlineapplicatie van de bank in de gaten gehouden welke documenten (voorlopig) waren goedgekeurd en welke informatie nog ontbrak. Hierbij heeft de consument telkens als er opnieuw documenten aan hem werd gevraagd binnen een werkdag de gevraagde documenten opgeleverd.

2.10 Tevens vindt de consument het feit dat hij niet tegelijkertijd meerdere aanvragen bij andere geldverstrekkers heeft gedaan, een vorm van netjes zakendoen. Het feit dat de bank dit aandraagt als optie - terwijl dit voor hun onnodig werk is als alle klanten dat zouden doen – vindt de klant niet realistisch. Het is eigenlijk een vorm van gestraft worden voor netjes handelen van onze kant, terwijl de bank zelf meermaals op z'n minst slordig met de consument is omgegaan.

2.11 De consument heeft inmiddels een hypothecaire geldlening verkregen bij een andere bank, maar deze andere bank werkt alleen met een bepaalde bemiddelaar, waardoor de consument extra kosten heeft moeten maken.

2.12 De consument meent dat er een vergelijking moet worden gemaakt met de door de bank aangeboden rente en de rente die de bank rekent waar de consument thans een hypothecaire geldlening heeft om de schade vast te stellen.

Naar de mening van de consument gaat het er niet alleen om dat het lang heeft geduurd voordat de bank heeft afgewezen, maar ook nog dat deze afwijzing slordig en onterecht is gegaan. Bovendien was het voor de consument pas op 17 maart 2022 duidelijk dat er (waarschijnlijk) een afwijzing zou volgen.

Het verweer

2.13 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

Is de klacht behandelbaar?

3.1 De bank heeft aangevoerd dat de klacht op grond van vraag 2.3 van het Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 april 2022 (hierna: reglement) de klacht van de consument niet behandelbaar is. De commissie moet eerst beoordelen of dit verweer van de bank slaagt.

3.2 Nu de klacht bij Kifid is ingediend na 1 april 2022, is bovengenoemd reglement van toepassing op de klachtbehandeling. In vraag 2 van het reglement is het volgende opgenomen:

> ***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. (…)*

3.3 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument ziet op de genoemde uitzondering van vraag 2.3 van het reglement. De consument stelt namelijk, in andere bewoording met gelijke strekking, dat de bank misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid door bij twee andere aanvragen van hetzelfde nieuwbouwproject wel een hypothecaire geldlening te verstrekken.[1] De commissie komt daarmee toe aan de behandeling van de klacht.

[1] Zie ook GC Kifid 2020-183, 2020-968 en 2022-0465, te vinden op www.kifid.nl.

Heeft de bank misbruik gemaakt van de haar toekomende vrijheid een contract aan te gaan?

3.4 Voorop staat dat de bank een zekere mate van contractsvrijheid heeft. Dit betekent dat de bank in beginsel zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een hypothecaire geldlening aangaat. Die vrijheid kan beperkt worden als sprake is van misbruik van bevoegdheid door de bank of als de afwijzing naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). Ook mogen de voorwaarden voor de verstrekking van een hypothecaire geldlening niet in strijd zijn met de geldende wet- en regelgeving. De geschillencommissie is terughoudend bij een beroep op misbruik van bevoegdheid en de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid en stelt hoge eisen aan de aangevoerde feiten en omstandigheden en de uiteindelijke motivering.[2]

3.5 De commissie is van oordeel dat de afwijzingsgrond van de bank geen blijk geeft van misbruik van bevoegdheid en/of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De bank voldoende heeft toegelicht waarom zij niet bereid is om de aangevraagde hypothecaire geldlening van de consument te verstrekken. Deze toelichting komt de commissie niet onredelijk voor. De toelichting van de bank luidt als volgt.

3.6 Volgens de bank was de aard van het betreffende nieuwbouwproject bij twee aanvragen onduidelijk waardoor deze aanvragen per abuis zijn geaccepteerd. De tweede aanvraag is goedgekeurd na een vergelijking met de eerste. De eerste aanvraag was echter tegen het beleid van de bank voor nieuwbouw, want was als verbouw aangemerkt en dus ten onrechte goedgekeurd. Bij het vergelijken is dit onvoldoende onderkend waardoor de tweede aanvraag doorgang heeft gekregen. Deze fouten hebben zich bij de overige aanvragen niet voorgedaan. De aanvraag van de consument is daarbij niet de enige die is afgekeurd vanwege het ontbreken van een SGW-afbouwgarantie. Dat tot tweemaal toe ten onrechte een aanvraag is goedgekeurd, maakt niet dat de consument hier rechten aan kan ontlenen. Aan een mogelijke status, want niet onderbouwd, in een internetomgeving dan wel het gestelde telefoongesprek waarin een voorbehoud wordt gemaakt, mogen eveneens geen rechten worden ontleend. Het is dan ook naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat een tweetal onjuiste beoordelingen ertoe dient te leiden dat de bank zijn risicoacceptatie beleid aanpast en alle vergelijkbare aanvragen honoreert, aldus de bank.

[2] Zie ook GC Kifid 2021-0824 en 2021-1058.

Heeft de beoordeling van de aanvraag onnodig lang geduurd?

3.7 De commissie overweegt dat uit het overgelegde dossier blijkt dat de consument op 16 februari 2022 de aanvraag heeft ingediend bij de bank en de consument (via zijn tussenpersoon) op 17 maart 2022 heeft vernomen dat de bank de aanvraag afwijst. Het proces heeft dus vier weken in beslag genomen. Deze termijn komt de commissie niet onredelijk voor. Bovendien blijkt uit de overgelegde brieven dat in die vier weken meerdere keren om aanvullende informatie c.q. stukken is gevraagd, die vervolgens is aangeleverd door de consument.

3.8 Voor zover de consument stelt dat de bank eerder had moeten aangeven dat de ingediende afbouwgarantie niet aan de gestelde vereisten voldeed, overweegt de commissie als volgt. De commissie begrijpt dat de consument zo snel mogelijk zekerheid wil over de mogelijkheid van het verkrijgen van de hypothecaire geldlening. Echter, het is gebruikelijk dat een dergelijke aanvraag enige tijd in beslag kan nemen waarbij de bank pas de aanvraag definitief kan beoordelen als alle stukken zijn beoordeeld. Dat de bank de consument per brief van 12 maart 2022 aangaf dat de ingediende afbouwgarantie niet aan de gestelde vereiste voldeed, heeft begrijpelijk voor ongemak bij de consument gezorgd, maar niet kan worden gezegd dat er sprake is van een fout van de bank. De bank had immers nog geen beslissing genomen over de aanvraag en uit de door de bank eerder verzonden verzoeken om nadere stukken blijkt dat de bank nog bezig was de aanvraag te beoordelen.

Slotsom

3.9 De commissie concludeert dat niet vast is komen te staan dat de bank misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid. Tevens heeft de beoordeling van de aanvraag niet onnodig lang geduurd. De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de wetgeving

Artikel 6:248 van het Burgerlijk Wetboek

1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.

2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.