Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0558

(mr. dr. ing. J.A. Verdaas, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, A.E. Tevel, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	19 juli 2023
Klacht van	de heer [naam 1], verder te noemen de kleinzakelijke ondernemer
Tegen	Lloyds Bank GmbH, gevestigd te Amsterdam verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De commissie is van oordeel dat de indiener van de klacht kwalificeert als een kleinzakelijke ondernemer zoals dit is neergelegd in haar reglement. De klacht gaat over een aangevraagde financiering in de zin van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering.

De kleinzakelijke ondernemer klaagt over de wijze waarop de bank haar financieringsproces heeft ingericht. 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 wordt 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) de door de kleinzakelijke ondernemer ingediende klacht; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de kleinzakelijke ondernemer en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De kleinzakelijke ondernemer heeft op een bepaald moment een appartement in verhuurde staat aangekocht. Het appartement was verhuurd aan een bedrijf. De overdracht van het appartement stond gepland op 25 april 2022.

2.2 De kleinzakelijke ondernemer heeft voor het verkrijgen van een financiering voor het appartement contact gelegd met een adviseur. Naar aanleiding van dit contact heeft de kleinzakelijke ondernemer besloten de financiering bij de bank aan te vragen. De financieringsaanvraag is via een serviceprovider bij de bank ingediend omdat deze laatste over een rechtstreekse aansluiting beschikt bij de bank.

2.3 Op 18 maart 2022, twee dagen na de indiening van de financieringsaanvraag, heeft de kleinzakelijke ondernemer van de bank een indicatief hypotheekaanbod ter zake een Verhuurhypotheek ontvangen met een tienjaarsvaste rente van 2,75%.

2.4 In het indicatieve hypotheekaanbod staat op pagina 4:
"(…) Dit indicatief hypotheekaanbod is verstrekt op basis van de door u verstrekte informatie. Wij zijn niet verplicht u op basis van dit indicatief hypotheekaanbod een lening te verstrekken. Wilt u op basis van dit indicatief hypotheekaanbod een bindend hypotheekaanbod ontvangen, dan vragen wij u de onder 'benodigde bescheiden' genoemde stukken op te sturen. Op basis van deze stukken, eventueel nader aan u op te vragen informatie en uit andere bronnen in te winnen informatie bepalen wij of wij u een bindend hypotheek uitbrengen.(…)".

2.5 In het indicatieve hypotheekaanbod staat op pagina 5:
"(…) Wij kunnen indien wij dat wensen meer of andere informatie opvragen. De gevraagde bescheiden worden in samenhang met de overige eventueel gewenste informatie beoordeeld.(…)".

2.6 Op 27 maart 2022 heeft de bank het ondertekende indicatieve hypotheekaanbod retour ontvangen voorzien van enkele opgevraagde documenten zoals de huur-overeenkomst. Hierna heeft de bank op 1 april 2022 aanvullende stukken opgevraagd via de serviceprovider.

2.7 Op 6 april 2022 heeft de serviceprovider de bank bericht dat het dossier klaar was om opnieuw te worden beoordeeld. Vervolgens heeft de bank de financieringsaanvraag met alle aangeleverde stukken beoordeeld en vastgesteld dat niet voldaan was aan een van de door haar gestelde voorwaarden, te weten dat uitsluitend verhuur aan natuurlijke persoon is toegestaan. Aan deze voorwaarde was niet voldaan omdat het appartement verhuurd was aan een bedrijf.

2.8 Op 12 april 2022 heeft de bank de serviceprovider laten weten dat vanwege de onder 2.7 genoemde afwijking op de voorwaarden, geen bindend aanbod kon worden aangeboden voor een Verhuurhypotheek.

2.9 Op 14 april 2022 heeft de kleinzakelijke ondernemer telefonisch contact opgenomen met de bank.

2.10 Op 20 april 2022 heeft de kleinzakelijke ondernemer via de adviseur en de service-provider aanvullende stukken toegestuurd naar de bank met het verzoek de afwijzing te heroverwegen. De bank heeft hierop op 22 april 2022 de serviceprovider bericht dat haar standpunt ongewijzigd bleef.

De klacht en vordering

2.11 De kleinzakelijke ondernemer klaagt over de inrichting van het financieringsproces door de bank en voert daartoe de volgende argumenten aan.

2.12 De behandelingsduur van de financieringsaanvraag was onredelijk lang mede omdat de uiteindelijke afwijzing gebaseerd is op de huurovereenkomst die de bank is toegestuurd op het moment waarop de financieringsaanvraag is ingediend. Het indicatieve hypotheekaanbod is ook gebaseerd op deze huurovereenkomst. Dit staat namelijk in het hypotheekaanbod, aldus de kleinzakelijke ondernemer. En in deze huur-overeenkomst stond dat het appartement aan een bedrijf was verhuurd. Verder voert de kleinzakelijke ondernemer aan dat de huurovereenkomst gedurende het acceptatie-proces meer dan eens is getoetst en beoordeeld zonder dat dat tot vragen of opmerkingen leidde. Vanwege de maatschappelijke positie die de bank bekleedt en gelet op haar specifieke deskundigheid mag worden verwacht dat zij bekend is met haar voorwaarden en daarnaar handelt. En ook mag in dit geval van de bank verwacht worden dat zij niet kort voor de passeerdatum de financieringsaanvraag afwijst omdat niet aan haar voorwaarden zou zijn voldaan. Door dit wel te doen heeft de bank steken laten vallen. Omdat vanwege dit alles van een zorgvuldige dienstverlening geen sprake is, vindt de kleinzakelijke ondernemer dat de bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden.

2.13 Tijdens het op 14 april 2022 tussen de kleinzakelijke ondernemer en de bank gevoerde telefoongesprek is het wijzigen van de tenaamstelling van de huurovereenkomst besproken. De bank liet hierop weten dat ook na de wijziging van de tenaamstelling haar afwijzing van de financieringsaanvraag in stand zou blijven.

2.14 Met de aangevraagde heroverweging op 20 april 2022 was voldaan aan de verstrekkingsvoorwaarden van de bank. De huurovereenkomst was namelijk aangepast en stond nu op naam van een natuurlijk persoon. Daarbij eindigde de huur-overeenkomst per 31 maart 2023 en zou de huurder vanaf die datum geen recht op huurbescherming hebben. Gelet op deze omstandigheden had de bank aanvullende eisen kunnen stellen. De kleinzakelijke ondernemer voert verder aan dat hij pas op 26 april 2022 (na de geplande overdracht van het appartement op 25 april 2022) wist dat de bank zijn heroverwegingsverzoek had afgewezen.

2.15 De kleinzakelijke ondernemer bezit reeds twee panden die hij verhuurt. Dit derde pand wilde hij ook blijvend verhuren. De financiering van dit derde pand is alsnog via een andere geldverstrekker binnen één week rond gekomen, tegen een hogere rente.

2.16 De kleinzakelijke ondernemer stelt door de handelwijze van de bank schade te hebben geleden en dat zij die moet vergoeden. Hij begroot zijn schade op € 30.000,-. Daarbij vordert hij wettelijke rente vanaf 1 mei 2022.

Het verweer

2.17 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de kleinzakelijke ondernemer. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Ambtshalve beoordeling van de behandelbaarheid van de klacht van een kleinzakelijke ondernemer

3.1 De commissie ziet aanleiding allereerst te oordelen over de vraag of voldaan is aan de voorwaarden om als kleinzakelijke ondernemer een klacht in te dienen. De commissie is van oordeel dat dat het geval is en licht dit als volgt toe.

3.2 In het reglement staat in vraag 12 onder 1 wie als kleinzakelijke ondernemer een klacht kan indienen, te weten:
"*1. Iedereen die:*
a. In Nederland is gevestigd en handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf; en
b. een financiering in de zin van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering of de Gedragscode MKB Financiers heeft of zich oriënteert op een dergelijke financiering of een dergelijke financiering aanvraagt.

De totale omzet van uw onderneming op groepsniveau, bij elkaar opgeteld, niet hoger zijn dan 5.000.000 euro. En uw financieringen mogen op groepsniveau, bij elkaar opgeteld niet hoger zijn dan 2.000.000 euro. (…).

3.3 De commissie stelt vast dat de indiener van de klacht kwalificeert als kleinzakelijke ondernemer omdat hij in Nederland woont, meerdere onroerende goederen bezit die hij in de uitoefening van zijn bedrijf verhuurt, een financiering aanvraagt in de zin van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering en aannemelijk is dat de omzet van zijn bedrijf en de hoogte van de financiering binnen de in het reglement genoemde grenzen valt.

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

3.4 De commissie begrijpt de klacht van de kleinzakelijke ondernemer als volgt. De kleinzakelijke ondernemer vindt dat de bank wat de inrichting van haar financierings-proces betreft misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of handelt in strijd met de wet.[1] Dit leidt ertoe dat de klacht behandelbaar is.

[1] Dit staat in vraag 9 onder 1 van het reglement dat te raadplegen is op www.kifid.nl.

De commissie is van oordeel dat deze klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

3.5 De bank heeft de klacht van de kleinzakelijke ondernemer gemotiveerd weersproken. De bank heeft in dat verband aangevoerd dat zij de financieringsaanvraag pas beoordeelt op het moment dat de aanvraag compleet is. Een aanpak die in het indicatieve hypotheekaanbod is toegelicht en bovendien ook staat in haar Hypotheekgids welke gids op haar website is te raadplegen. Over de duur van het financieringsproces heeft de bank opgemerkt dat het dossier compleet was op 6 april 2022, vervolgens is beoordeeld en de afwijzing van de financieringsaanvraag de serviceprovider is toegestuurd op 12 april 2022. Dit is snel en niet onredelijk lang, aldus de bank.

3.6 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee ter zake de inrichting van haar financieringsproces afdoende heeft aangetoond dat zij geen misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Allereerst is het aan de bank om te bepalen op welke wijze zij haar financieringsproces inricht. Daarnaast heeft de bank onweersproken gesteld dat in haar indicatief hypotheekaanbod staat dat de aanvraag pas wordt beoordeeld op het moment dat het dossier compleet is. En dit ook in haar Hypotheekgids staat. Van tekortkomingen in de dienstverlening of een schending van de zorgplicht is dan ook geen sprake.

3.7 De commissie stelt verder vast dat de bank de aanvraag na completering van het dossier binnen een redelijke termijn heeft beoordeeld en de serviceprovider van de afwijzing van de aanvraag op de hoogte heeft gebracht.

3.8 Hetgeen door de kleinzakelijke ondernemer over de afwijzing van het heroverwegingsverzoek is aangevoerd, leidt niet tot een ander oordeel. De kleinzakelijke ondernemer wist reeds op 14 april 2022 dat de bank ook na aanpassing van de huurovereenkomst niet bereid was een bindend hypotheekaanbod te doen. Van het feit dat de kleinzakelijke ondernemer over de afwijzing van dit verzoek is geïnformeerd de dag na de overdracht van het appartement treft de bank geen verwijt, nu zij tot heroverweging niet verplicht was.

3.9 Omdat de commissie de klacht 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