Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0232

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	15 maart 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de klager 1, en mevrouw [naam 2], verder te noemen de klager 2, beiden verder te noemen de klagers
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. Aanbieden van krediet. Weigering om een overeenkomst aan te gaan. Behandelbaarheid. In verband met advies over de hypothecaire financiering van en de bemiddeling bij de koop van een nieuwe woning hebben de klagers zich tot de bank gewend. Partijen hebben oriëntatiegesprekken met elkaar gevoerd. Gedurende die periode hebben de klagers de oude woning en de nieuwe woning laten taxeren. Daarna heeft de bank de hypotheekaanvraag van de klagers afgewezen. De klagers vorderen schade-vergoeding van de bank omdat zij van mening zijn dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar, omdat de bank geen financiële dienst aan de klagers heeft geleverd en omdat de commissie niet oordeelt over de weigering van de bank om een overeenkomst te sluiten. Daarbij is het de commissie niet gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de klagers en 2) 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 er is gebeurd

2.1 Op 30 mei 2023 heeft de klager 1 zich telefonisch gewend tot de bank voor advies over de hypothecaire financiering van en de bemiddeling bij de koop van een nieuwe woning (hierna: de nieuwe woning).

2.2 Op 2 juni 2023 hebben de klagers met de bank een online oriëntatiegesprek gehad over de financiering van de nieuwe woning.

2.3 Op 6 juni 2023 hebben de klagers een koopovereenkomst betreffende de koop van de nieuwe woning ondertekend.

2.4 Op 7 juni 2023 heeft de taxateur de woning waarvan de klager 1 eigenaar was (hierna: de oude woning) en die hij wenste te verkopen in verband met het voornemen van de klagers om de nieuwe woning te kopen, getaxeerd. De taxatiekosten bedroegen € 687,22. Daarnaast heeft de klager 1 een fotorapportage van de oude woning laten maken. De kosten hiervan bedroegen € 841,20. Op 7 juni 2023 heeft een andere taxateur de nieuwe woning getaxeerd. De kosten van deze taxatie bedroegen € 742,-.

2.5 Op 16 juni 2023 hebben de klager 1 en de bank telefonisch contact gehad over een negatieve BKR-registratie op naam van de klager 2 in het Centraal Krediet Informatie-systeem van Stichting Bureau Krediet Registratie. Tijdens dit telefoongesprek heeft de bank aangegeven dat zij de klagers vanwege deze BKR-registratie geen hypothecaire geldlening zou kunnen verstrekken.

2.6 Op 26 juni 2023 hebben de klagers nog een oriëntatiegesprek gehad met de bank. Tijdens dit gesprek hebben partijen besproken of het mogelijk zou zijn dat de bank aan uitsluitend de klager 1 een hypothecaire geldlening zou verstrekken voor de financiering van de koop van de nieuwe woning.

2.7 Op 7 juli 2023 heeft de bank de hypotheekaanvraag van de klager 1 afgewezen in verband met de ontoereikendheid van zijn inkomen.

2.8 Op 23 juli 2023 hebben de klagers bij de bank een klacht ingediend over de twee afwijzingen van hun hypotheekaanvragen en € 2.270,42 schadevergoeding van de bank gevorderd in verband met de taxatiekosten van de oude woning en de nieuwe woning en de kosten van de fotorapportage. Op 16 augustus 2023 heeft de bank dit verzoek van de klagers schriftelijk afgewezen.

2.9 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de klagers, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de klagers

2.10 De klagers vorderen € 2.270,42 van de bank.

2.11 De commissie begrijpt dat de klagers zich op het standpunt hebben gesteld dat de bank ten opzichte van hen is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht.

In dit verband hebben zij het volgende aangevoerd:

a. Ten onrechte heeft de bank de klagers wekenlang aan het lijntje gehouden. Tijdens het eerste gesprek waren bepaalde zaken al duidelijk. De bank wist van het begin af aan van de situatie van de klagers af. Van de leeftijd van de klagers tot de schuld-hulpregeling van de klager 2 in 2019. Daar hebben de klagers nooit omheen gedraaid.
b. De bank had als deskundige moeten doorvragen. De klagers kopen immers niet dagelijks een huis. De bank heeft gevraagd naar lopende BKR-registraties, die er niet waren. De bank heeft dat nooit gecheckt. Alles was positief en er was niets aan de hand volgens de bank. Pas één dag voor de deadline, dat was vijf weken later, bleek van de BKR-registratie. Toen hebben de klagers alle zeilen bijgezet om de lening op enkel het inkomen van de klager 1 rond te krijgen. Uiteindelijk kregen de klagers, na weer twee weken, een koele en zakelijke 'nee' van de bank. De klagers hadden intussen twee taxatierapporten en een fotorapportage laten maken. Ook hebben zij veel stress gehad.
c. De klagers hadden niet enkel excuses van de bank willen ontvangen, maar op z'n minst ook een vergoeding van de gemaakte kosten. De bank heeft gewoon niet goed gehandeld. De klagers moesten alles binnen korte tijd bij de bank aanleveren. Partijen hebben vele telefoongesprekken gevoerd over zaken die niet relevant waren. De klagers hebben veel verlofuren moeten opnemen. De bank heeft de klagers aan het lijntje gehouden en om de zaken heen gedraaid.
d. De schadevergoeding die de klagers van de bank vorderen bestaat uit de kosten van het taxatierapport van de oude woning (€ 687,22), de fotorapportage van de oude woning (€ 841,20) en het taxatierapport van de nieuwe woning (€ 742,-). Bij elkaar opgeteld bedraagt de schade € 2.270,42.

Het verweer van de bank

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de klagers. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen in de kern de vragen voor of de bank haar zorgplicht heeft geschonden en of de bank de schade die de klagers als gevolg hiervan stellen te hebben geleden aan hen moet vergoeden. Alvorens de commissie toekomt aan een *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de klagers, zal zij eerst beoordelen of hun klacht behandelbaar is.

De klacht is niet behandelbaar

3.2 De klacht van de klagers is niet behandelbaar. De bank heeft dat terecht aangevoerd, zij het op een andere grondslag.

3.3 Omdat de klagers hun klacht op 26 september 2023 bij Kifid hebben ingediend is op de behandeling van hun klacht het Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid) – vanaf 1 april 2022 (hierna: het reglement) van toepassing.

3.4 Op grond van vraag 1 lid 1 aanhef en onder b van het reglement behandelt Kifid klachten over financiële diensten en bedoelt Kifid met een 'financiële dienst' een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft). Artikel 1:1 Wft definieert een financiële dienst als (onder andere) 'aanbieden', 'adviseren over andere financiële producten dan financiële instrumenten' of 'bemiddelen'. De gesprekken die partijen hebben gevoerd vallen in dit geval niet binnen de reikwijdte van een financiële dienst als bedoeld in artikel 1:1 Wft. De commissie zal dat hierna toelichten.

3.5 De commissie constateert dat de bank de klagers geen hypothecaire geldlening heeft aangeboden. De bank heeft de aanvragen van de klagers immers afgewezen. Van 'aanbieden' in de zin van artikel 1:1 Wft was dus geen sprake. Naar het oordeel van de commissie kunnen de gesprekken die partijen hebben gevoerd bovendien niet anders worden uitgelegd dan dat deze *oriënterend* van aard waren. Zo ontbreekt er in het procesdossier, bijvoorbeeld, een opdracht tot dienstverlening en een adviesrapport. Het is de commissie evenmin gebleken dat de klagers advieskosten aan de bank hebben betaald. Niet gebleken is dus dat het adviestraject is gestart; van 'adviseren' in de zin van artikel 1:1 Wft was – gelet op de omstandigheden van het geval – geen sprake. Bij het voorgaande maakt de commissie de kanttekening dat taxaties voor meerdere doeleinden kunnen worden gebruikt. Het hoeft niet te betekenen dat een financiering haalbaar is, het kan ook betekenen dat het juist onbegonnen werk is.

3.6 Nu de bank de klagers geen financiële dienst heeft geleverd, is hun klacht op grond van vraag 1 lid 1 aanhef en onder b van het reglement niet behandelbaar.

3.7 Daarnaast is het zo dat Kifid geen klachten behandelt over de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst met een klant te sluiten of de dienstverlening met een klant uit te breiden. Dat staat in vraag 2 aanhef en lid 3 van het reglement. Ook om die reden is de klacht van de klagers niet behandelbaar. Dat kan anders zijn als de bank misbruik zou hebben gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Dat volgt ook uit vraag 2 aanhef en lid 3 van het reglement. Dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet is de commissie echter niet gebleken.

Conclusie

3.8 Uit al het voorgaande volgt dat de klacht van de klagers niet behandelbaar is. De commissie kan en mag daarom niet toekomen aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

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 twee 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 twee 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 wet- en regelgeving

Reglement voor de behandeling van klachten door de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (Kifid) – vanaf 1 april 2022 (reglement)

Vraag 1 reglement

(...) Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:
   a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;
   b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een pensioenverzekering. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;
   c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.
2. We behandelen ook:
   a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;
   b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd.

Vraag 2 reglement

(...) Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?

Kifid behandelt geen klachten over:

1. de manier waarop een dienst is verstrekt voor de uitvoering van een ***naturaverzekering***. Maar gaat de klacht over de uitvoering van rechtsbijstand op basis van een rechtsbijstandsverzekering? Dan kunt u wél bij ons terecht;
2. het handelen of niet-handelen van een financiële dienstverlener in zijn specifieke functie bij de uitgifte of (her) plaatsing van effecten;

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.

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 1:1 Wft

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt, voorzover niet anders is bepaald, verstaan onder:

(...)

financiële dienst:

4. aanbieden;
5. adviseren over andere financiële producten dan financiële instrumenten;
6. beheren van een beleggingsinstelling of beheren van een icbe;
7. bemiddelen;
8. herverzekeringsbemiddelen;
9. optreden als clearinginstelling;
10. optreden als gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent; of
11. verlenen van een beleggingsdienst;
12. verrichten van een beleggingsactiviteit;

(...)