Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0424

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

Datum uitspraak	2 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	De Volksbank N.V., h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft zich begin 2022 tot een onafhankelijke hypotheekadviseur gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering voor de bouw van een woning. De aanvraag betrof een zogenoemde explain-aanvraag, welke niet paste binnen de reguliere verstrekkingsnormen. De aanvraag is door de hypotheekadviseur voorbesproken met de bank en deze heeft een renteaanbod uitgebracht. Uiteindelijk is de aanvraag afgewezen op grond van het inkomen. De consument heeft zich hierover beklaagd en aangevoerd dat door de bank toezeggingen zijn gedaan dan wel verwachtingen zijn gewekt dat het inkomen geen obstakel zou zijn. De consument heeft een schadevergoeding gevorderd voor de door haar gemaakte kosten ten behoeve van het traject. De commissie heeft geoordeeld dat de bank niet verplicht was de consument een financiering aan te bieden en dat er geen sprake is van toezeggingen door de bank of gerechtvaardigd vertrouwen aan de zijde van de consument. De klacht en de vordering zijn 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 25 mei 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting, samen met haar hypotheekadviseur [naam 1]. Namens de bank namen deel: [naam 2], klachtbehandelaar, mr. [naam 3], jurist en mr. [naam 4], jurist.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument is eigenaar van een kavel en wenst daarop een woning te laten bouwen. Voor het verkrijgen van een financiering daarvoor heeft zij zich gewend tot een onafhankelijke hypotheekadviseur.

2.2 De hypotheekadviseur heeft medio februari 2022 een aanvraag ingediend bij de bank. Vlak daarna heeft ze de aanvraag telefonisch besproken met de bank en in navolging van dat gesprek heeft zij op 28 februari 2022 het formulier: *Afwijken van de hypotheek-regels* ingediend bij de bank.

2.3 In dit aanvraagformulier staat onder meer het volgende:

'2. Van welke regels wilt u afwijken?
1. Loan-to-value
2. Inkomen uit Wia
(…)
3. Wat is de gewenste situatie van de klant?
De gewenste situatie voor [naam consument] is dat ze een gedeeltelijke financiering kan krijgen voor de bouw van haar woning op de kavel in [plaatsnaam], die ze al in bezit heeft. Voor de financiering van de nieuwe woning zal zij € 150.000,- eigen middelen inbrengen (overwaarde vorige woning). Het wonen op een kavel zou voor haar een droom zijn die uitkomt.
(…)
g. Verwacht de klant toekomstige wijzigingen in het inkomen? (…)
Er wordt verwacht dat de WGA uitkering wordt omgezet naar een IVA uitkering waardoor het inkomen met 5% bruto zal stijgen. Daarnaast zal zij vanaf 2023 kindgebonden budget ontvangen omdat dan het vermogen onder de grens zal zijn. Het bedrag is nog niet bekend.
(…)
5. Waarom moeten we deze aanvraag volgens u accepteren?
(…)
het obstakel dat zij is tegengekomen is dat zij sinds 2018 [percentage] arbeidsongeschikt is maar geen IVA uitkering heeft, waardoor haar inkomen onder de standaard normen niet kan worden meegenomen voor de inkomenstoetsing. Echter de verwachting is dat herstel niet waarschijnlijk is (…) en dat na vijf jaar WGA de uitkering naar een IVA uitkering zal worden omgezet. Helaas is er geen tijd om hierop te wachten omdat de kavel binnen twee jaar bebouwd moet zijn.
(…)
Alhoewel de aanvraag net niet past op de GHF-norm (wanneer het IVA uitkering zou zijn) past de hypotheek ruim op werkelijke last. Daarnaast worden de nieuwe lasten aanzienlijk lager dan de huur die zij nu betaalt en zou de financiering van de woning een verbetering van haar financiële positie voor haar betekenen.
(…)
Ook is de Loan-to-Value uitstekend te noemen.'

2.4 Op 4 maart 2022 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht. Daarin staat onder meer:

'Wilt u uw hypotheek bij ons afsluiten voor de woning op [adres]? Dan hebben we onderstaande documenten van u nodig. Die kunt u bij uw adviseur aanleveren. Als alles compleet en in orde is, krijgt u onze offerte.
(…)
- Aantonen eigen middelen
(…)
- (Echt)Scheidingsconvenant
(…)
- Toekenningsbesluit WGA
(…)
- Specificatie Meerwerk
- Omgevingsvergunning
- Afbouwgarantie'

2.5 In juli 2022 was het dossier van de consument compleet.

2.6 Op 5 augustus 2022 heeft de bank de aanvraag afgewezen. De consument heeft haar onvrede hierover kenbaar gemaakt en een heroverweging gevraagd.

2.7 Op 11 augustus 2022 heeft de bank als volgt gereageerd:

'Allereerst reageer ik op uw klacht over het WGA inkomen. Het klopt dat deze informatie bekend was op het moment dat het renteaanbod werd uitgebracht. In de regels voor het accepteren en verstrekken van een hypotheek punt 2.3.1. kunt u lezen dat tot vast inkomen wordt gerekend; inkomen uit een onvoorwaardelijke uitkering tot aan pensioen. WGA inkomen rekent de bank in veel gevallen niet tot bestendig inkomen. Door de zeer lage Loan to Value; een last die naar € 315 zou kunnen en mede op basis van de alimentatie brengt de bank een renteaanbod uit.

In de beoordelingsfase wordt de aanvraag in samenhang met verschillende risico elementen, als te risicovol beoordeeld. Dit betreft dan onderstaande risico's elementen:
· het niet bestendige WGA inkomen;
· alimentatie waar de kosten voor de kinderen tegenover staan;
· een buffer van € 13.000 bij zelfbouw; zelfbouw leidt meestal tot verborgen kosten;
· zeer beperkt budget voor keuken en sanitair (€ 10.000);
· diverse andere kosten die voor rekening van koper komen waar geen rekening mee is gehouden.
De gevraagde heroverweging van de aanvraag leidt niet tot een andere uitkomst.

Anders dan u stelt wordt een aanvraag in de fase van het renteaanbod niet beoordeeld en geaccepteerd. Voor het uitbrengen van een renteaanbod maakt de bank een globale beoordeling of de aanvraag kans van slagen heeft. Ten behoeve van het vastleggen van de rente voor het geval er een bindend aanbod zou volgen is een renteaanbod uitgebracht. Pas na ontvangst van alle opgevraagde documenten vindt de feitelijke beoordeling plaats waarbij rekening wordt gehouden met alle feiten en omstandigheden. Aan een renteaanbod kunnen geen rechten worden ontleend ten aanzien van de acceptatie van een aanvraag.'

2.8 Nadien heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de gang van zaken en een schadevergoeding gevorderd voor de door haar gemaakte kosten ten behoeve van de aanvraag. De bank heeft dit verzoek afgewezen. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering van de consument

2.9 De consument heeft zich, vertegenwoordigd door haar hypotheekadviseur, beklaagd over het aanvraagtraject bij de bank. Zij heeft ter onderbouwing van haar klacht het volgende aangevoerd.

2.10 De inkomenssituatie van de consument is de reden geweest om de financierings-aanvraag eerst te bespreken met de bank voordat het traject eventueel zou worden vervolgd. Alle relevante informatie over het inkomen van de consument is aan het begin van het traject doorgegeven aan de bank. Dit resulteerde in een akkoord van de bank ten aanzien van het inkomen. De bank heeft in navolging daarvan een rente-aanbod uitgebracht. De consument was ermee bekend dat de Risk-afdeling van de bank het finale akkoord moest geven voor de aanvraag. De consument is echter van mening dat de bank in strijd met de op haar rustende verplichtingen heeft gehandeld door de aanvraag op basis van het inkomen af te wijzen. De consument verwijst hiervoor naar het veelvuldige contact tussen haar hypotheekadviseur en de bank, de verwachtingen die daarbij zijn gewekt, de omstandigheid dat alle benodigde informatie over het inkomen in een vroeg stadium is aangeleverd en dat een en ander tot een renteaanbod heeft geleid. Daar komt bij dat de consument op dit moment haar huurlasten probleemloos betaalt welke hoger zijn dan de maandlast van de aanvraag. Ook is er voor de bank geen risico gelet op de zeer goede Loan-to-Value verhouding.

2.11 Het had op de weg van de bank gelegen om aan het begin van het traject duidelijkheid te geven en aan te geven dat het inkomen ontoereikend is voor de aanvraag. De consument heeft kosten gemaakt ten behoeve van de aanvraag die zij anders niet had gemaakt. Het gaat daarbij om de kosten voor een nieuwbouwtaxatie, aanpassing van de omgevingsvergunning, een borgstelling en de kosten voor de adviseur. In totaal gaat het om een bedrag van € 7.421,59. Dit bedrag vordert de consument als schadevergoeding van de bank.

2.12 Verder verwijt de consument de bank gebrek aan inleveringsvermogen. Ook heeft de bank de consument na de afwijzing van de aanvraag niet de mogelijkheid gegeven om oplossingen aan te dragen. De bank stond niet open voor een gesprek.

Het verweer van de bank

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

Inleiding en behandelbaarheid

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank richting de consument schadeplichtig is ten aanzien van de kosten die zij heeft gemaakt ten behoeve van de financieringsaanvraag, welke uiteindelijk door de bank is afgewezen.

3.2 De commissie merkt daarbij als eerste op dat zij vanwege de bepaling in vraag 2 aanhef en onder 3 van het reglement geen zaken behandelt die zien op de weigering een rechtsverhouding aan te gaan of de dienstverlening uit te breiden. Dit vindt haar oorsprong in de contracts- en beleidsvrijheid die de bank naar Nederlands recht in beginsel heeft om haar eigen acceptatiebeleid te voeren.

3.3 In beginsel is een klacht over het al dan niet verlenen van een financiering aldus niet behandelbaar door Kifid. De vrijheid van de bank wordt begrensd door de gevallen waarin de bank misbruik maakt van de haar toekomende vrijheid contracten aan te gaan met wie zij dat wenst of in strijd handelt met de wet. De klacht van de consument ziet op de hier genoemde uitzondering van vraag 2 onder 3 van het reglement. De consument stelt namelijk dat de bank haar bevoegdheid heeft misbruikt door de aanvraag op de door de bank vermelde grond te weigeren en dat sprake is van gedane toezeggingen door de bank dan wel gerechtvaardigd vertrouwen aan de zijde van de consument dat de aanvraag niet vanwege het inkomen zou worden afgewezen.

3.4 Het bovenstaand brengt mee dat de klacht van de consument behandelbaar is.

De inhoudelijke beoordeling door de commissie

3.5 Bij het insturen van de financieringsaanvraag medio februari 2022 bleek dat het gaat om een zogenoemde explain-aanvraag. Dit houdt in dat de aanvraag niet past binnen de reguliere verstrekkingsnormen en dus wordt gevraagd om maatwerk aan te bieden. Uit het dossier blijkt dat bij aanvang van het traject de inkomenssituatie van de consument met de bank is besproken. De bank zag mogelijkheden de aanvraag in behandeling te nemen en er is een renteaanbod uitgebracht. Hiermee werd volgens de consument (wederom) bevestigd dat het inkomen geen obstakel zou vormen. Volgens de consument was sprake van een positieve beoordeling van het inkomen door de bank. Hoewel het de consument duidelijk was dat de Risk-afdeling van de bank de aanvraag definitief zou beoordelen was volgens haar al sprake van een positieve beoordeling van het inkomen door de bank. De bank heeft toezeggingen gedaan dan wel het vertrouwen gewekt dat het inkomen geen obstakel zou zijn.

3.6 De commissie oordeelt als volgt. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt dat *de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten* (in dit geval de consument) – *bij voldoende betwisting door de tegenpartij* (in dit geval de bank) – *zijn stellingen dient te bewijzen*. De stellingen die door de consument zijn ingenomen zijn door de bank betwist. Hiertoe heeft de bank aangevoerd dat het inkomen in een vroeg stadium is bekeken maar niet is beoordeeld. De bank heeft toegelicht dat de aanvraag pas wordt beoordeeld nadat alle stukken zijn ontvangen en dat de beoordeling ziet op de aanvraag als geheel en de informatie in onderlinge samenhang wordt bekeken.

3.7 De aanvraag is uiteindelijk afgewezen op basis van een niet bestendig inkomen, twijfel over realistische raming van de kosten voor de te bouwen woning en gebrek aan een financiële buffer na verstrekking. Tegenover de betwisting door de bank heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat zij zich met succes kan beroepen op gedane toezeggingen of bij de consument opgewekt gerechtvaardigd vertrouwen.

3.8 Op basis van het dossier is niet meer gebleken dan dat de bank mogelijkheden heeft gezien om de aanvraag, welke buiten de reguliere verstrekkingsnormen viel, te beoordelen. De bank heeft de aanvraag afgewezen en deze afwijzing gemotiveerd. Op geen enkel moment tussen de aanvraag en de beoordeling door de Risk-afdeling is door de bank een toezegging gedaan dat de consument een offerteaanbod zou krijgen of dat het inkomen geen afwijzingsgrond zou zijn. De commissie merkt op dat de bank niet verplicht is een offerteaanbod te doen. Dat de bank de consument niet in de gelegenheid heeft gesteld om op de definitieve afwijzing te reageren staat aan het voorgaande niet in de weg, temeer omdat de bank de aanvraag meermaals heeft beoordeeld en de afwijzing heeft gemotiveerd.

3.9 De commissie concludeert tot afwijzing van de klacht en de vordering.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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