Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0942

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, A.E. Tevel, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	12 december 2023
Klacht van	de heer [naam], verder te noemen de kleinzakelijke ondernemer
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Deels niet behandelbaar en deels vordering afgewezen

Samenvatting

Kleinzakelijke ondernemer. Hypotheek. Afwijzing financieringsaanvraag.
Het klachtonderdeel over het trage financieringsproces is niet-behandelbaar. Wat de andere klachtonderdelen betreft is niet komen vast te staan dat de bank met het afwijzen van de financieringsaanvraag misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid en/of heeft gehandeld in strijd met de wet. Dit betekent dat 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) het klachtformulier van de kleinzakelijke ondernemer en diens aanvullende reactie en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 De kleinzakelijke ondernemer is in deze zaak vertegenwoordigd door de professioneel gemachtigde mw. mr. M. Boudesteijn kantoorhoudende te Rotterdam.

1.3 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.

1.4 De kleinzakelijke ondernemer 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 De kleinzakelijke ondernemer heeft via een door hem ingeschakelde hypotheekadviseur bij de bank een hypothecaire geldlening aangevraagd om een verbouwing te financieren van een voor verhuur bestemd pand.

De bank heeft vervolgens op 18 februari 2022 een renteaanbod uitgebracht dat de kleinzakelijke ondernemer heeft geaccepteerd en tijdig aan de bank heeft geretourneerd.

2.2 In het renteaanbod staat dat de financieringsaanvraag wordt beoordeeld nadat de bank de gevraagde documenten heeft ontvangen. En dat de bank een offerte uitbrengt zodra zij alle informatie positief heeft beoordeeld.

2.3 In het renteaanbod staat ook dat het mogelijk is dat de bank naast de reeds opgevraagde documenten nog aanvullende documenten nodig heeft die dan aan haar moeten worden gegeven.

2.4 Verder staat in het renteaanbod dat het kan zijn dat de bank geen offerte stuurt na het ondertekende renteaanbod retour te hebben ontvangen, zoals bijvoorbeeld in het geval de lening niet past bij de financiële situatie van de kleinzakelijke ondernemer. En dat de bank dit dan zal laten weten.

2.5 Eén van de door de bank in het renteaanbod opgevraagde documenten betrof "*een schriftelijke opgave van de berekening van bruto huuropbrengst naar (netto) huurinkomsten van* [naam van de kleinzakelijke ondernemer].

2.6 In de kredietgids voor hypothecaire geldleningen van de bank staat op welke wijze de hoogte van het toetsinkomen wordt vastgesteld van aanvragers met inkomen uit huuropbrengsten, zoals in deze klachtkwestie. Zo moeten de netto huuropbrengsten blijken uit een volledig ingevuld en ondertekend exploitatieoverzicht en moet dit overzicht door een accountant worden ondertekend bij meer dan vijf verhuurde onderpanden. Ook staat in de kredietgids dat de kwaliteit van de portefeuille moet blijken uit een taxatierapport dat niet ouder is dan 36 maanden. Verder staat in de kredietgids dat inkomen uit huuropbrengsten wordt meegenomen als de huuropbrengsten afkomstig zijn uit volledig verhuurde woningen of panden in box 3.

2.7 In februari 2022 heeft de kleinzakelijke ondernemer een door hem zelf opgestelde berekening van zijn bruto huurinkomsten in zijn digitale dossier bij de bank geplaatst.

2.8 Vervolgens heeft de bank diverse keren bij de kleinzakelijke ondernemer stukken opgevraagd en vragen voorgelegd waarop de kleinzakelijke ondernemer heeft geantwoord.

2.9 Op 1 augustus 2022 heeft de kleinzakelijke ondernemer een door een belastingadvies-kantoor opgesteld exploitatieoverzicht ingestuurd waarin de netto huurinkomsten zijn vastgesteld.

2.10 Op 15 augustus 2022 heeft de bank de financieringsaanvraag definitief afgewezen.

De klacht en vordering

2.11 De klacht van de kleinzakelijke ondernemer valt uiteen in drie onderdelen. Allereerst klaagt de kleinzakelijke ondernemer erover dat de bank niet al in februari 2022 een beoordeling maakte van zijn inkomen dat uit de door hem ingestuurde gegevens was te herleiden. De bank had toen al zijn financieringsaanvraag kunnen afwijzen en zij had dit niet ruim een half jaar later mogen doen. Daar komt bij dat de bank meer dan eens dezelfde en ook nieuwe stukken bij de kleinzakelijke ondernemer heeft opgevraagd maar hem pas op 17 juni 2022 heeft gevraagd haar format te gebruiken om de huurinkomsten vast te stellen. Door de financieringsaanvraag pas na ruim een half jaar af te wijzen op grond van informatie die vanaf het moment van de financieringsaanvraag al bij de bank bekend was, is hem de mogelijkheid ontnomen om bij een andere geldverstrekker een al dan niet gewijzigde aanvraag in te dienen, dit alles volgens de kleinzakelijke ondernemer.

2.12 Het tweede klachtonderdeel is gericht tegen het niet meenemen van huurinkomsten van twee woonruimtes die op het moment van de financieringsaanvraag niet waren verhuurd. Eén woonruimte is inmiddels verhuurd en naar verwachting zal de andere woonruimte vanaf of omstreeks januari 2024 worden verhuurd. Beide ruimtes zouden als de financiering wel was verstrekt slechts enige tijd niet exploitabel zijn geweest. Het is dan ook onterecht om deze huurinkomsten niet mee te nemen bij het bepalen van het toetsinkomen, aldus de kleinzakelijke ondernemer.

2.13 Met het derde klachtonderdeel verwijt de kleinzakelijke ondernemer de bank dat zij heeft verzuimd om met behoud van het renteaanbod de kleinzakelijke ondernemer alternatieven aan te dragen zoals het aanbieden van meer onderpanden of het verlagen van de financiering in plaats van de financieringsaanvraag af te wijzen. Met de mededeling van de accountmanager dat de hypotheekakte uiterlijk 22 augustus 2022 gepasseerd zou moeten worden heeft de bank bij de hypotheekadviseur en de kleinzakelijke ondernemer het vertrouwen gewekt dat de financiering zou worden verstrekt. Naar aanleiding van deze mededeling heeft de kleinzakelijke ondernemer de notaris opdracht gegeven om de aflosnota van de bestaande hypotheek op te vragen bij de bestaande geldverstrekker.

2.14 De kleinzakelijke ondernemer vindt dat hij door de handelwijze van de bank schade heeft geleden die de bank moet vergoeden. De gestelde schade bestaat uit twee onderdelen te weten renteschade en gemiste huurinkomsten. Omdat de rente is gestegen vanaf het moment van de financieringsaanvraag tot het moment van de afwijzing van de aanvraag moet de kleinzakelijke ondernemer € 280.000,- meer rente betalen. Hiernaast vordert de kleinzakelijke ondernemer € 54.000,- wegens gederfde huurinkomsten, omdat de verbouwing vanwege de late afwijzing door de bank vertraging heeft opgelopen met het missen van huurinkomsten als gevolg.

Het verweer

2.15 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

Klachtonderdeel over het trage beoordelingsproces is niet-behandelbaar

3.1 De commissie ziet om te beginnen aanleiding te beoordelen of voldaan is aan de voorwaarden om een klacht in te dienen. De commissie is van oordeel dat dit niet opgaat voor het klachtonderdeel over het trage beoordelingsproces en licht dit toe als volgt.

3.2 In het reglement[1] staat in vraag 8 onder 1 dat klachten worden behandeld over financieringen in de zin van de Gedragscode Kleinzakelijke Financiering (hierna: de gedragscode). Dit betekent dat niet geklaagd kan worden over het beoordelingsproces van de financieringsaanvraag omdat er dan nog geen financiering is en ook geen weigering om een financiering te verstrekken, zoals bedoeld in vraag 9 onder 1 van het reglement. Dit klachtonderdeel is dus niet-behandelbaar.

Overige klachtonderdelen zijn behandelbaar

3.3 De commissie begrijpt dat de kleinzakelijke ondernemer wat de overige twee klacht-onderdelen betreft van mening is dat de bank, door geen overeenkomst met hem te sluiten, misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.[2] Dit heeft als gevolg dat deze klachtonderdelen behandelbaar zijn.

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

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

3.5 Over het klachtonderdeel om toekomstige huurinkomsten niet mee te nemen bij het bepalen van toetsinkomen, heeft de bank opgemerkt dat een dergelijk risico avers beleid naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De bank heeft de vrijheid om keuzes te maken ter zake haar acceptatiebeleid.

3.6 Wat het derde klachtonderdeel betreft heeft de bank aangevoerd dat zij vanuit haar rol als geldverstrekker niet gehouden is om alternatieven aan te dragen maar dit bij uitstek het werk is van de hypotheekadviseur.

---

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

Van handelen in strijd met haar zorgplicht is dan ook geen sprake. Dat de bank gedurende het financieringsproces het vertrouwen heeft gewekt dat de financiering zou worden verstrekt, is door haar gemotiveerd betwist.

3.7 De commissie is van oordeel dat de bank hiermee afdoende heeft aangetoond dat zij wat betreft de inrichting van haar financieringsproces en haar acceptatiebeleid en haar daarop gegronde weigering om geen overeenkomst te sluiten met de kleinzakelijke ondernemer, geen misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Voorop staat dat het aan de bank is om te bepalen op welke manier zij haar financieringsproces inricht en of zij een financiering wenst te verstrekken. Daarnaast is de bank als geldverstrekker niet gehouden de kleinzakelijke ondernemer over alternatieven te adviseren. De bank is hiertoe ook niet verplicht op grond van de gedragscode[3] omdat een dergelijke verplichting daarin niet is opgenomen. In de gedragscode staat dat "*op verzoek van de klant*" (oftewel de kleinzakelijke ondernemer) de bank aangeeft of er mogelijkheden zijn voor verbetering van de financieringsaanvraag. Dat van een dergelijk verzoek sprake is geweest is gesteld noch gebleken. En verder staat er in de gedragscode dat als de bank de financiering afwijst zij de klant (of te wel de kleinzakelijke ondernemer) "*kan doorverwijzen*" en dat is iets anders dan adviseren over alternatieven.

3.8 Omdat de commissie de klacht afwijst, komt zij niet meer toe aan de beoordeling van de gestelde schade.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht deels niet-behandelbaar. Voor zover de vordering van de kleinzakelijke ondernemer gebaseerd is op de stelling dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet, wijst de commissie de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep- 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

[3] Zie artikel 5.2 onder g en h en 7.1 onder a van de gedragscode, te raadplegen via het reglement van Kifid dat staat op www.kifid.nl.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl