

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0145

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, T.I. van Bommel-Scheffer,
prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	29 juni 2022
Ingediend door	de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	20 februari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben via een onafhankelijk hypotheekadviseur, voor de aankoop van een nieuw te bouwen recreatiewoning een hypothecaire geldlening aangevraagd bij de bank. Ten behoeve van de financieringsaanvraag heeft de bank aan de adviseur kenbaar gemaakt welke stukken hiervoor benodigd waren. Hierbij heeft de bank geen taxatierapport opgevraagd en zijn de consumenten op basis van deze informatie aan de slag gegaan om te voldoen aan de voorwaarden voor het verkrijgen van een financiering. Daar hebben zij kosten voor gemaakt. Na ruim 2,5 maanden heeft de bank alsnog een taxatierapport opgevraagd. Omdat de taxatiewaarde te laag was in verhouding tot de stichtingskosten, heeft de bank de aanvraag afgewezen. De klacht van de consumenten houdt in dat de bank bij de eerste aanvraag al om een taxatierapport had moeten vragen én dat de bank, toen een taxatierapport niet mogelijk bleek, anders had moeten omgaan met de aanvraag. De commissie is tot de conclusie gekomen dat de bank geen fout gemaakt heeft door het taxatierapport niet expliciet op te vragen bij aanvang en dat de bank de financieringsaanvraag uiteindelijk mocht afwijzen. De vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 januari 2023. Op de hoorzitting was de heer [consument 1] aanwezig, samen met zijn vriend en juridisch adviseur de heer mr. drs. [naam 1] en via een digitale verbinding de heer [naam 2], financieel adviseur.

Namens de bank was aanwezig de heer [naam 3], relatiebeheer intermediairskantoor. De bank werd vertegenwoordigd door de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat kantoorhoudende te Leiden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2021 wilden de consumenten een nieuw te bouwen recreatiewoning kopen, voor eigen bewoning (gedurende maximaal zes maanden per jaar, in verband met de beperkingen die gesteld worden aan wonen in een recreatiewoning). De consumenten hebben in dit kader een onafhankelijke hypotheekadviseur (hierna: de adviseur) ingeschakeld. De adviseur heeft op 16 september 2021 voor de consumenten een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij de bank. De bank heeft in dit kader op dezelfde dag aan de adviseur kenbaar gemaakt welke stukken benodigd zijn voor de aanvraag. De bank heeft toen niet gevraagd om een taxatierapport.
- 2.2 De consumenten zijn vervolgens aan de slag gegaan om te voldoen aan de voorwaarden voor het verkrijgen van de financiering. Te weten een getekende aanneemovereenkomst, een definitieve omgevingsvergunning voor het passeren van de hypotheekakte bij de notaris op 1 maart 2022 en het hebben van een tweede woonadres met geen of heel lage woonlasten. Hier hebben de consumenten kosten voor gemaakt van in totaal € 11.250,-.
- 2.3 Bij de bank vervalt een renteaanbod als binnen drie weken niet alle opgevraagde stukken aangeleverd zijn. In dit kader heeft de adviseur meermaals een aanvraag ingediend. Op 6 december 2021 heeft de bank vervolgens voor het eerst een taxatierapport opgevraagd voor de aanvraag van de consumenten, via het intermediairsysteem HDN.
- 2.4 De consumenten hebben vier taxateurs benaderd, maar die kwamen niet tot een woningwaarde die hoog genoeg was in verhouding tot de stichtingskosten. De reden hiervoor was dat er in het postcodegebied onvoldoende referentieobjecten beschikbaar om te kunnen komen tot een taxatie gelijk aan de geraamde stichtingskosten van de woning. In de voorliggende periode waren de kosten voor bouwmaterialen namelijk sterk gestegen en bovendien was de te bouwen woning van een hogere kwaliteit dan de bestaande woningen in de omgeving.
- 2.5 Toen duidelijk werd dat de consumenten geen taxatierapport konden aanleveren, heeft de adviseur de bank in een schrijven van 20 januari 2021 gevraagd desondanks de financiering te verstrekken.

Op 27 januari 2022 heeft de bank de aanvraag voor de hypothecaire geldlening definitief afgewezen, door middel van de volgende brief:

“Geachte heer en mevrouw [naam van de consumenten],

Naar aanleiding van uw aanvraag voor een hypothecaire geldlening voor de aankoop van recreatiewoning gelegen aan [adres], informeren wij u als volgt;

Uw aanvraag voor een hypothecaire geldlening is afgewezen omdat de aanvraag niet voldoet aan de door ons gestelde voorwaarden en normen.

Heeft u vragen, dan kunt u contact opnemen met uw adviseur.

Met vriendelijke groet,

(...)”

- 2.6 De consumenten konden niet bij andere geldverstrekkers terecht voor een financiering, omdat de bank de enige geldverstrekker is die recreatiewoningen tot 90% van de woningwaarde financiert. De consumenten hebben de aankoop van de recreatiewoning dan ook moeten annuleren.

De klacht en vordering

- 2.7 De klacht van de consumenten is tweeledig. Ten eerste beklagen zij zich erover dat de bank pas op 6 december 2021 een taxatierapport opgevraagd heeft. Dit is 2,5 maanden na de eerste financieringsaanvraag op 16 september 2021. Zij hebben gesteld dat een taxatierapport een basisvoorwaarde is bij een aanvraag van een hypothecaire geldlening en dat de bank hier eerder om had moeten vragen. Het is geen document dat opgevraagd wordt naar aanleiding van andere gegevens die aangeleverd zijn. Door zo laat om een taxatierapport te vragen, menen de consumenten dat de bank hen de kans ontnomen heeft om in een vroeg stadium zorgvuldig met deze eis om te gaan.
- 2.8 Voordat duidelijk werd dat de bank de financieringsaanvraag afwees, hebben de consumenten kosten gemaakt omdat zij niet verwacht hadden dat de bank nog een taxatierapport zou opvragen en dat hun plan wel eens niet door zou kunnen gaan. Zij hebben gesteld dat de veronderstelling dat een taxatierapport kennelijk niet nodig was, te billijken is omdat bij nieuwbouw gewoonlijk uitgegaan wordt van de stichtingskosten.
- 2.9 De tweede klacht van de consumenten houdt in dat, toen bleek dat de taxatiewaarde te laag zou zijn, de bank ‘geen seconde’ wilde nadenken of een financiering toch mogelijk was zonder taxatierapport. De adviseur had het verzoek van de consumenten toen onderbouwd, door te wijzen op de onbillijke gevolgen die de extra voorwaarde bleek te hebben, terwijl de consumenten alles uit de kast hadden gehaald om aan de voorwaarden te voldoen.

Bovendien heeft de adviseur in zijn verzoek gesteld dat de financiering vrijwel geen risico met zich meebrengt, omdat de financiering voor 90% van de woningwaarde zou gelden, met volledige annuïtaire aflossing, een hypotheekvrij pand dat aangeboden zou worden voor de hypotheekverstrekking, geen andere woonlasten, stabiel inkomen uit AOW en ABP-pensioen en flinke ruimte in de leencapaciteit. Volgens de consumenten heeft de bank op dit verzoek per kerende post afwijzend gereageerd, zonder een redelijke inhoudelijke onderbouwing (zie de brief van 27 januari 2022 in overweging 2.5).

- 2.10 De consumenten vinden dat de bank serieus had moeten nagaan of zij toch tot een financiering kon komen, mede vanwege de in de ogen van de consumenten gemaakte fout en de desastreuze gevolgen voor de consumenten. Zij hebben de koopovereenkomst van de bouwkael moeten laten ontbinden, de afgesloten aanneemovereenkomst moeten ontbinden en de ingediende aanvraag omgevingsvergunning moeten intrekken. De aanschaf van een tweede woonadres kon niet meer ongedaan gemaakt worden en daar was een groot deel van hun eigen middelen in gaan zitten. Daar komt bij dat de consumenten immateriële schade hebben geleden, in de vorm van slapeloze nachten, concentratieproblemen en dat hun toekomstperspectief op woongebied in elkaar is gestort, etc. Tot slot hebben de consumenten de klachtbehandeling als niet prettig ervaren.
- 2.11 De consumenten vorderen dat de bank de extra gemaakte kosten vergoedt. Het gaat om een totaalbedrag van € 14.754,-, vermeerderd met de wettelijke rente sinds 10 februari 2022. Dit bedrag is opgebouwd uit kosten voor het schetsontwerp (€ 3.000,-); het voorlopig en definitief ontwerp, inclusief indienen en het indienen van de omgevingsvergunning (€ 5.000,-), de bouwbesluittoets en MPG- en BENG-berekening (€ 1.00,-); de constructie berekening woonhuis, inclusief sondering (€ 2.750,- minus € 600,- wegens tijds annuleren sonderingskosten); de taxatiekosten (€ 545,-); de notariskosten en annuleringskosten voorbereiding aankoopakte perceel grond (€ 269,-); de kosten financieel adviseur (€ 2.690,-). Daarnaast is er nog aanzienlijke immateriële schade.

Het verweer

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

3. De beoordeling

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de consumenten eerder om een taxatierapport had moeten vragen en of zij vervolgens, toen bleek dat de taxatiewaarde niet hoog genoeg zou zijn, correct omgegaan is met het verzoek om de financiering alsnog te verstrekken.

Kan de commissie de klacht behandelen?

- 3.2 De bank heeft inhoudelijk op deze klacht gereageerd, maar heeft bovendien naar voren gebracht dat de klacht niet behandeld kan worden door de commissie.

De redenen hiervoor zijn volgens de bank dat er geen financiële dienst tot stand gekomen is en dat de commissie niet bevoegd is te oordelen over de weigering om een overeenkomst met de consumenten te sluiten. De commissie zal dan ook eerst een beslissing moeten nemen over de vraag of zij de klacht inhoudelijk kan behandelen.

- 3.3 Kifid behandelt, volgens de beantwoording van vraag 1. van het reglement dat van toepassing is op deze klacht

“1. (...) 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”

- 3.4 De consumenten hebben een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend bij de bank en daarop heeft de bank een renteaanbod uitgebracht aan de consumenten. Tot een bindende offerte of andere vorm van een overeenkomst is het niet gekomen. Er is daardoor geen financiële dienst tot stand gekomen. De consumenten hebben gesteld dat de bank wel financiële dienstverlening verricht heeft, en hun klacht behandeld heeft. Dit zijn echter geen financiële diensten zoals bedoeld in het reglement. De Wet op het financieel toezicht geeft een limitatieve opsomming van financiële diensten en de door de consumenten genoemde gebeurtenissen vallen daar niet onder.

- 3.5 In beginsel kan ook de weigering van de bank om een overeenkomst aan te gaan, of om de dienstverlening uit te breiden, niet behandeld worden. Dit is opgenomen onder vraag 2 van het reglement, waarbij één uitzondering vermeld is:

“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.”

- 3.6 De bank heeft zich richting de consumenten beroepen op haar contractsvrijheid, oftewel dat de bank zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een hypothecaire geldlening aangaat. De consumenten hebben in reactie hierop gesteld dat de bank niet zomaar kan weigeren de financiering te verstrekken met een beroep op contractsvrijheid. Volgens de consumenten is hun aanvraag niet vrijblijvend geweest, aangezien zij kosten gemaakt hebben en verplichtingen aangegaan zijn om de financiering te kunnen krijgen. De klacht van de consumenten houdt daarmee ook in dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid.
- 3.7 Op basis van het voorgaande is de commissie tot de conclusie gekomen dat de klacht van de consumenten behandeld kan worden.

Heeft de bank een fout gemaakt door het taxatierapport laat op te vragen?

- 3.8 Tussen partijen staat vast dat het wenselijk was geweest als de bank in een eerder stadium expliciet een taxatierapport opgevraagd had. Het rapport is echter pas op 6 december 2021 opgevraagd, terwijl de consumenten in eerste instantie op 16 september 2021 via hun onafhankelijke adviseur een aanvraag bij de bank ingediend hebben. De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de bank hiermee een fout gemaakt heeft en dat de consumenten daardoor schade hebben geleden.
- 3.9 De bank maakt voor intermediairs, zoals de adviseur, haar acceptatiebeleid inzichtelijk. Dit doet zij door Acceptatievoorwaarden te publiceren in het systeem waartoe de adviseur toegang heeft. De adviseur heeft gesteld dat, toen hij de aanvraag in september 2021 indiende, in de Acceptatievoorwaarden slechts vermeld was dat voor een recreatiewoning ‘waardebepaling’ noodzakelijk was. Volgens de adviseur was niet gespecificeerd hoe de waarde bepaald moest worden. De bank heeft echter de Acceptatievoorwaarden overgelegd die geldend waren in september 2021. Daarin is expliciet opgenomen dat de waarde van een recreatiewoning moet worden vastgesteld met een taxatierapport. De consumenten hebben naar voren gebracht dat een directeur van de bank telefonisch erkend heeft dat de bank een fout gemaakt heeft en dat een andere medewerker erkend heeft dat de acceptatievoorwaarden op dit vlak niet duidelijk waren en zei dat ze daarom aangepast zijn. De bank heeft dit betwist onder verwijzing naar de Acceptatievoorwaarden die in september 2021 geldend waren.

- 3.10 Voor de commissie staat vast dat in september 2021 aan de hand van de Acceptatievoorwaarden inzichtelijk was dat de bank bij een recreatiewoning een taxatierapport verlangt. Bovendien heeft de bank niet rechtstreeks bij de consumenten de verwachting gewekt dat een taxatierapport niet nodig zou zijn. Zij hebben immers geen rechtstreeks contact met elkaar gehad voordat de financiering afgewezen was. Ook zijn er onvoldoende feiten en omstandigheden waaruit volgt dat de bank richting de adviseur de indruk gewekt heeft dat een taxatierapport in dit geval niet vereist zou zijn. Als de stelling van de adviseur gevolgd wordt dat in september 2021 alleen kenbaar was dat een waardebepaling nodig was, had het op zijn weg gelegen om bij de bank navraag te doen op welke manier de waarde bepaald moest worden. De adviseur heeft tijdens de hoorzitting toegelicht dat hij uitging van stichtingskosten, omdat dit bij nieuwbouw gebruikelijk is en omdat de bank niet om een taxatierapport vroeg, ook niet bij de aanvragen die hij tussen 16 september en 6 december 2021 indiende in verband met de geldigheid van het renteaanbod. In het onderhavige geval gaat het echter niet om een gebruikelijke nieuwbouwwoning, maar om een nieuw te bouwen recreatiewoning.
- 3.11 De conclusie ten aanzien van het eerste klachtonderdeel is dat de bank geen fout gemaakt heeft door pas op 6 december 2021 een taxatierapport op te vragen.

De definitieve afwijzing van de bank

- 3.12 Het tweede onderdeel van de klacht houdt in dat de bank niet serieus onderzocht zou hebben of de financiering zonder taxatierapport verstrekt kon worden. Volgens de consumenten was daar in het onderhavige geval wel aanleiding toe. Tijdens de hoorzitting heeft de bank toegelicht dat er serieus naar het verzoek van de consumenten gekeken is. Er is intern overleg gevoerd en naar aanleiding van dit overleg heeft de bank besloten de financiering niet te verstrekken. Hierover is de korte brief van 27 januari 2022 naar de consumenten gestuurd (zie overweging 2.5).
- 3.13 Op basis van deze toelichting stelt de commissie vast dat de bank wel serieus het verzoek van (de adviseur van) de consumenten onderzocht heeft. Dat de bank vervolgens tot de conclusie gekomen is dat de financiering definitief niet verstrekt kon worden, maakt naar het oordeel van de commissie niet dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contractsvrijheid. Een taxatierapport is een gebruikelijke en redelijke voorwaarde die de bank mag stellen, ook onder de onderhavige omstandigheden.
- 3.14 Tot slot hebben de consumenten de klachtbehandeling na de definitieve afwijzing als niet prettig ervaren, omdat de klacht in eerste instantie behandeld is door de afdeling die de financiering afgewezen had en met name vanwege de gebezigde argumenten. Mogelijk is dit gevoelen wat weggenomen met de verdere behandeling van de klacht, bij een andere afdeling van de bank en vervolgens bij Kifid.

Maar ook als de consumenten nog steeds ontevreden zijn over de (aanvankelijke) behandeling van hun klacht, vormt dit geen aanleiding voor toewijzing van de vordering omdat die daar geen rechtstreeks verband mee houdt.

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