

## **Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0588**

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

Datum uitspraak	26 juli 2023
Klacht van	de heer [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

Hypotheek. Renteaanbod. De consumenten klagen over de manier waarop de geldverstrekker heeft gecommuniceerd tijdens de financieringsaanvraag. De consumenten verwijten de geldverstrekker dat deze kort vóór de overdracht liet weten geen financiering aan te bieden omdat niet was voldaan aan haar acceptatievoorwaarden. De geldverstrekker heeft hiertegen gemotiveerd verweer gevoerd. De commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de geldverstrekker de grenzen van de haar toekomstige 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) het klachtformulier van de consumenten en 2) het verweerschrift van de geldverstrekker.
- 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.
- 1.3 De consumenten en de geldverstrekker 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 consumenten hebben een woning aangekocht en hebben voor de financiering daarvan een renteaanbod bij de geldverstrekker aangevraagd met behulp van hun hypotheekadviseur.

- 2.2 In de financieringsaanvraag staat dat het geslacht van de eerste aanvrager mannelijk is en het geslacht van de tweede aanvrager vrouwelijk is.
- 2.3 De consumenten hebben het renteaanbod van 19 september 2022 voor akkoord ondertekend en tijdig naar de geldverstrekker teruggestuurd. In het renteaanbod hebben de consumenten enkele wijzigingen doorgevoerd. Zo is aangegeven dat de tweede aanvrager ook een man is. De consumenten zijn een tweeling en hebben de woning samen aangekocht.
- 2.4 In de Hypotheekgids van de geldverstrekker staat dat financieringen in familieverband niet worden verstrekt, met uitzondering van echtgenoten.
- 2.5 De geldverstrekker heeft toegelicht dat na de ontvangst van de laatste opgevraagde stukken op vrijdag 2 december 2022 de financieringsaanvraag op woensdag 7 december 2022 is beoordeeld. De financieringsaanvraag is toen afgewezen omdat vastgesteld werd dat er sprake was van een familierelatie. Het transport van de woning stond gepland op 15 december 2022.
- 2.6 De consumenten hebben vervolgens in allerlei elders een financiering verkregen en de woning op 15 december 2022 kunnen afnemen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consumenten klager erover dat de geldverstrekker pas op 7 december 2022 en daarmee kort vóór de geplande overdracht van de woning liet weten geen financiering te kunnen verstrekken omdat niet was voldaan aan de acceptatievoorwaarden. De consumenten nemen het de geldverstrekker zeer kwalijk dat deze dit niet direct na de ontvangst van het ondertekende renteaanbod heeft geconstateerd. De consumenten stellen dat zij alle gevraagde gegevens tijdig aan het dossier hebben toegevoegd.
- 2.8 Na de afwijzing van de financieringsaanvraag door de geldverstrekker hebben de consumenten met enorme spoed elders een financiering moeten aanvragen. Dit is gelukt maar leidde niet alleen tot veel stress maar ook tot hogere lasten. Daarbij konden ze vanwege de gestegen rente minder geld lenen en moesten ze eigen middelen inzetten. Met deze handelwijze heeft de geldverstrekker hen fors benadeeld, aldus de consumenten. De consumenten stellen zich daarom op het standpunt dat de geldverstrekker aansprakelijk is voor de door hen geleden schade. Zij hebben hun schade begroot op € 15.000,-. Daarbij vorderen de consumenten wettelijke rente.

#### *Het verweer*

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

### 3. De beoordeling

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

- 3.1 De commissie begrijpt de klacht van de consumenten als volgt. De consumenten vinden dat de geldverstrekker tijdens de financieringsaanvraag misbruik maakte van haar contracts- en beleidsvrijheid of handelde in strijd met de wet. Dit leidt ertoe dat de klacht behandelbaar is.<sup>1</sup> De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.
- 3.2 De geldverstrekker heeft de klacht van de consumenten gemotiveerd weersproken. Allereerst heeft de geldverstrekker opgemerkt dat een renteaanbod geen garanties biedt voor het verkrijgen van een aangevraagde financiering. De geldverstrekker heeft hieraan toegevoegd dat een aanvraag pas wordt beoordeeld op het moment dat alle gevraagde stukken zijn ontvangen. En dat dit het geval was op 2 december 2022 waarna drie werkdagen later op 7 december 2022 de aanvraag is beoordeeld. Op dat moment is vastgesteld dat er sprake was van een familierelatie en is de aanvraag afgewezen.
- 3.3 Verder heeft de geldverstrekker erop gewezen dat in haar Hypotheekgids de acceptatievoorwaarden staan. En dat deze gids te allen tijde door adviseurs is te raadplegen, ook vóór het indienen van een financieringsaanvraag. De geldverstrekker heeft ook nog opgemerkt dat in de financieringsaanvraag bij de eerste aanvrager het mannelijk geslacht stond genoteerd en bij de tweede aanvrager het vrouwelijke geslacht stond. Op basis hiervan heeft de geldverstrekker het renteaanbod uitgebracht.
- 3.4 De geldverstrekker vindt het heel vervelend voor de consumenten dat ze vlak voor de overdracht van de woning wisten dat geen financiering werd verstrekt. Als in de financieringsaanvraag had gestaan dat het een familierelatie betrof en/of de gevraagde documenten eerder waren ontvangen, dan had zij de financiering eerder kunnen afwijzen.
- 3.5 De commissie is van oordeel dat mede gelet op wat de geldverstrekker heeft aangevoerd, niet vast is komen te staan dat zij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Om te beginnen omdat een renteaanbod de geldverstrekker niet verplicht tot het verstrekken van de aangevraagde financiering. Met een renteaanbod wordt de rente onder voorwaarden en voor een bepaalde periode 'vastgezet'.
- 3.6 Daarnaast kan de vordering van de consumenten niet worden toegewezen omdat de bank de financieringsaanvraag is gaan beoordelen na completering van het dossier.

---

<sup>1</sup> Dit staat in het reglement in vraag 2 onder 3 dat te raadplegen is op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

Hierbij wordt van belang geacht dat op geen enkel moment tussen de aanvraag en de beoordeling door de geldverstrekker is toegezegd dat de consumenten een definitief offerteaanbod zouden krijgen. En ook dat het bewaken van de tijdslijnen voor het verkrijgen van de gewenste financiering de verantwoordelijkheid is van de consumenten of hun hypotheekadviseur.

- 3.7 Bovendien kan de vordering van de consumenten niet worden toegewezen omdat in de Hypotheekgids van de geldverstrekker uitdrukkelijk staat dat geen financieringen in familieverband worden verstrekt. En dat deze gids te allen tijde te raadplegen is ook voorafgaande aan het indienen van een financieringsaanvraag. En tot slot kan de vordering van de consumenten niet worden toegewezen omdat de geldverstrekker met het uitbrengen van een renteaanbod zich niet heeft verplicht tot het aanbieden van een offerte, zoals hiervoor onder 3.5 al is overwogen.
- 3.8 Het is om al deze redenen dat de klacht van de consumenten ongegrond moet worden geacht. En de commissie niet toekomt aan het beoordelen 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](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

#### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)