

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0621

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	11 augustus 2023
Klacht van	De heer [naam 1], (hierna: ook wel de consument) en mevrouw [naam 2] (hierna: gezamenlijk te noemen de consumenten)
Tegen	ABN AMRO Hypothekengroep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht niet behandelbaar

Samenvatting

Behandelbaarheid klacht. De consumenten klagen over het aanvraagproces voor een hypothecaire geldlening. Deze aanvraag is uiteindelijk afgewezen, waardoor het tussen partijen niet tot een overeenkomst is gekomen. Het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bepaalt dat een klacht slechts behandelbaar is in het geval dat de consumenten een financiële dienst van de bank afnemen. Nu er geen overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen, nemen de consumenten ook geen financiële dienst af van de bank. De klacht is daarom niet behandelbaar. Ten overvloede overweegt de commissie dat de klacht ook inhoudelijk ongegrond zou zijn geweest.

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; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 17 oktober 2022 en 8 december 2022; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek 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 is er gebeurd?

- 2.1 Ten behoeve van de aankoop van een kavel en een nieuw te bouwen woning hebben de consumenten bij Florius een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend.
- 2.2 De bank heeft op 16 maart 2022 een renteaanbod (hierna: het renteaanbod) aan de consumenten uitgebracht. De consumenten hebben het renteaanbod op 23 maart 2022 voor akkoord ondertekend.

Na acceptatie was het renteaanbod geldig tot en met 16 juni 2022. Om de aanvraag te kunnen beoordelen en een offerte uit te brengen dienden de consumenten voor 16 mei 2022 de door de bank gevraagde documenten aan te leveren. Een van de documenten waar de bank om vroeg was 'een afbouwgarantie van een aannemer die is aangesloten bij een van de garantieregelingen goedgekeurd door de Stichting GarantieWoning (SGW)' (hierna: de afbouwgarantie).

- 2.3 De bank heeft de adviseur bij brief van 19 april 2022 gerappelleerd om ontbrekende stukken aan te leveren, waaronder de afbouwgarantie.
- 2.4 Op 4 juli 2022 heeft de bank het dossier afgelegd. De adviseur heeft naar aanleiding van hiervan telefonisch contact opgenomen met de acceptant die het dossier in behandeling had (hierna: de acceptant). De termijn om stukken aan te leveren is vervolgens tot 15 augustus 2022 verlengd.
- 2.5 Eind juli 2022 heeft de adviseur een afbouwgarantie aangeleverd zonder SGW-certificaat. Dit document voldeed niet aan de eisen van de bank. De adviseur en de acceptant komen telefonisch niet nader tot elkaar waarna de adviseur op 3 augustus 2022 via e-mail een klacht bij de accountmanager van de bank (hierna: de accountmanager) heeft ingediend. In de mail licht de adviseur toe dat de consumenten niet binnen de gestelde termijn de afbouwgarantie kunnen aanleveren omdat er met betrekking tot het bouwproject een bezwaarprocedure loopt bij de Raad van State (in verband met de stikstofproblematiek). De accountmanager heeft de klacht intern voorgelegd en bericht de adviseur op 5 augustus 2022 dat de acceptant de zaak uitgebreid met de Teamleider van de acceptatieafdeling heeft besproken. De bank handhaaft echter haar standpunt en zal aan de consumenten geen offerte uitbrengen. Bij brief van 15 augustus 2022 wordt de klacht van de consumenten officieel afgewezen door de klachtenafdeling van de bank (hierna: de klachtenafdeling). De adviseur heeft de klachtenafdeling op 15 augustus 2022 bericht dat zij niet op alle klachtonderdelen is ingegaan waarna de klachtenafdeling op 16 augustus 2022 alsnog ingaat op alle klachtpunten. Dit heeft echter niet tot een ander standpunt geleid. De acceptant heeft de adviseur per mail van 17 augustus 2022 bevestigd dat de aanvraag is afgewezen.
- 2.6 Bij e-mail van 17 augustus 2022 om 20:35 uur heeft de consument de adviseur het volgende geschreven:

“Allemaal erg teleurstellend. Florius wil inderdaad echt niet mee bewegen.

Mijn frustratie is inmiddels nog groter omdat mijn collega en haar vriend vandaag wél een hypotheekofferte hebben mogen ontvangen van Florius op basis van het maatwerk waarbij bouwen zonder afbouwgarantie WEL is toegestaan (obv bijgevoegd document).

De reactie van Florius op dit punt zoals per mail is verstuurd:

Waarom kwam de klant niet in aanmerking voor het alternatief voor de afbouwgarantie?

Wij stellen een afbouwgarantie verplicht. In sommige gevallen kan hiervan onder strikte voorwaarden worden afgezien. Deze aanvraag voldoet niet aan deze voorwaarden.

Het is mij niet duidelijk op welke onderdelen onze aanvraag niet aan 'deze voorwaarden' voldoen. Het is maatwerk, dus het zou goed als Florius deze voorwaarden dan ook duidelijk formuleert en de klant hier actief op wijst.

Op basis van bijgevoegd document van Florius zijn er volgens mij maar 3 voorwaarden:

Als u kiest om te bouwen zonder afbouwgarantie

- dan willen we graag dat u zich goed bewust bent van bovenstaande risico's en

- financieren we maximaal 85% van de stichtingskosten van de aanneemsom; en

- vragen we een buffer van 25% van de aanneemsom aan te houden d.m.v. eigen middelen en/of ruimte op de maximaal toegestane maandlast van uw hypotheek, om de extra (af)bouwkosten bij een eventueel faillissement van uw aannemer op te kunnen vangen.

Als Florius ons in de gelegenheid stelt om hier invulling aan te geven, dan zou dit moeten lukken. Echter heeft Florius ons hier niet op gewezen noch de mogelijkheid toe geboden tot op heden.

Mijn frustratie is echt groot en ik zou echt nog een ultieme poging willen wagen om Florius te verzoeken specifiek aan te geven wat 'deze voorwaarden' om af te mogen wijken zijn, en als deze zijn zoals geformuleerd in hun eigen document hier toch nog in de gelegenheid worden gesteld om hier invulling aan te geven. Kun jij dit oppakken richting Florius, wellicht in eerste instantie via de accountmanager?

NB. de aanvraag/offerte van mijn collega kunnen ze er wellicht ook even bij pakken :

Klanten:

[namen van vriend van collega en collega van de consument]"

- 2.7 Naar aanleiding van de hiervoor genoemde e-mail van de consument komt er opnieuw een mailwisseling op gang tussen de adviseur en de bank. De bank op 22 augustus 2022 heeft naar aanleiding van de in 2.6 genoemde mail bevestigd dat zij de aanvraag opnieuw zal beoordelen maar dat dit niet betekent dat de aanvraag wordt goedgekeurd.
- 2.8 In zijn mail van 22 augustus 2022 heeft de acceptant beschreven onder welke voorwaarden de bank bereid is een uitzondering te maken op haar beleid. Zo mag de schuldmarktwaarde-verhouding niet meer dan 85% bedragen en moeten de consumenten een bedrag van € 139.000,- als buffer aanhouden. De eigen middelen mogen ook door middel van een onderhandse lening/schenking worden aangetoond. De bank maakt in deze mail een duidelijk voorbehoud: 'Mochten deze middelen onder de bovengenoemde voorwaarden kunnen worden aangetoond dan zou ik de aanvraag graag willen voorleggen. Ik ben in deze wel afhankelijk van mijn manager, ondanks dat er aan bovenstaande punten worden voldaan bestaat er nog steeds de kans dat de aanvraag wordt afgewezen.'

- 2.9 In zijn mail van 23 augustus 2022 heeft de acceptant de adviseur gevraagd de stukken zo snel mogelijk aan te leveren omdat het renteaanbod tot 1 september 2022 is verlengd.
- 2.10 Bij e-mail van 31 augustus 2022 heeft de adviseur aanvullende stukken naar de acceptant verzonden. De consumenten hebben door middel van stukken aangetoond dat er vanuit de overwaarde (€ 228.000,- netto) van een nog te verkopen woning een bedrag van € 106.670,- aan de consument zal worden geschonken.
- 2.11 Op 1 september 2022 heeft de acceptant het volgende geschreven:
- “Zoals telefonisch besproken stuur ik je de volgende mail.*
- Helaas is het niet mogelijk om de benodigde buffer van 25% van de aanneemsom aan te tonen op de manier zoals nu is gedaan. De eigen middelen hiervoor dienen liquide te zijn. Op dit moment is er een verkoopopdracht aangeleverd met een huidige schuldrest, hieruit kan niet herleidt worden wanneer de gelden voor de schenking waarmee de buffer zal worden aangetoond beschikbaar zullen komen.*
- We hebben het gehad over de mogelijkheid voor een externe overbrugging bij Rofina. Misschien dat dit nog een mogelijkheid is.”*
- 2.12 Bij e-mail van 6 september 2022 heeft de consument de adviseur bankafschriften van zijn ouders toegezonden met het doel aan te tonen dat zij over voldoende liquide middelen beschikken om de beoogde schenking doorgang te laten vinden. De adviseur heeft deze mail op dezelfde dag ter beoordeling aan de acceptant voorgelegd. Uit het bankafschrift blijkt dat het saldo op de betaalrekening van de ouders van de consument op dat moment € 116.553,- bedroeg en dat er in een periode van ongeveer twee maanden een bedrag van € 137.165,- op de rekening is bijgeschreven.
- 2.13 Op 21 september 2022 heeft de adviseur wederom een klacht ingediend omdat hij het niet eens is met de wijze waarop de bank de aanvraag heeft behandeld. Hij heeft de bank verzocht alsnog een offerte uit te brengen. De bank heeft de klacht bij brief van 27 september 2022 inhoudelijk afgewezen. Zij zal geen offerte uitbrengen omdat het dossier op 1 september 2022 nog niet compleet was.
- 2.14 Op 10 oktober 2022 hebben de consumenten de klacht aan Kifid voorgelegd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid zodat de commissie uitspraak zal doen.

De klacht en vordering

- 2.15 De consumenten vorderen dat de bank een offerte uitbrengt die gebaseerd is op het renteaanbod van 16 maart 2022. Zij leggen hieraan het volgende ten grondslag.
- 2.16 Gedurende het hele aanvraag- en klachtproces was het communicatieniveau van de bank niet zoals dat van de bank mocht worden verwacht. De bank heeft niet met de consumenten meegedacht over en meegewerkt aan een oplossing voor hun probleem.

De bank heeft geen alternatieven aangedragen terwijl deze er wel bleken te zijn. De bank heeft gelijke gevallen niet gelijk behandeld waardoor er sprake was van willekeur. Dit blijkt uit de omstandigheid dat de vergelijkbare aanvraag van een collega van de consument wel tot een offerte heeft geleid. De bank heeft niet duidelijk gecommuniceerd dat 1 september 2023 een harde datum was.

Het verweer

2.17 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

Behandelbaarheid klacht

3.1 De commissie dient – alvorens tot een inhoudelijke beoordeling te kunnen komen – eerst te toetsen of de klacht op basis van het reglement behandelbaar is. Vraag I van het reglement bepaalt dat Kifid klachten in behandeling neemt over een financiële dienst als bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Tevens wordt daarin bepaald dat een klacht alleen in behandeling kan worden genomen, voor zover de consumenten de financiële dienst als privépersoon afnemen. Dit brengt met zich mee dat de klacht alleen behandelbaar is, als de consumenten ook daadwerkelijk een financiële dienst van de bank afnemen.

3.2 Naar het oordeel van de commissie voldoet de klacht van de consumenten niet aan deze bepalingen. De consumenten klagen immers over het aanvraagproces voor een financiële dienst, waarbij het uiteindelijk nooit tot een overeenkomst tussen partijen is gekomen. De consumenten nemen dan ook geen dienst van de bank af, waarover zij kunnen klagen. De klacht wordt dan ook niet behandelbaar verklaard.

Ten overvloede overweegt de commissie dat, ook als de klacht wel behandelbaar zou zijn, deze zou worden afgewezen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Juridisch kader

3.3 Als uitgangspunt geldt dat de bank een ruime mate van contractsvrijheid toekomt. Dat betekent dat de bank in beginsel zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst sluit of wijzigt.¹ Dit betekent ook dat de bank in beginsel zelf mag bepalen welke stukken zij van de consumenten nodig heeft om te kunnen beoordelen of een hypothecaire geldlening kan worden verstrekt.

¹ Zie bijvoorbeeld ook Geschillencommissie Kifid 2022-0391, 2021-1058, 2021-1050, 2021-0767, 2021-0028, 2019-777, 2018-517, 2018-475, te vinden op www.kifid.nl.

Deze contractsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid (artikel 3:13 BW), schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden van haar vrijheid op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt (artikel 6:248 BW). De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op misbruik van bevoegdheid of een beroep op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid, gelet op de aard van de artikelen 3:13 BW en 6:248 BW.

Ongelijke behandeling?

- 3.4 De consumenten hebben gesteld dat er sprake is van willekeur bij het beoordelen van vergelijkbare aanvragen. De consumenten hebben ter onderbouwing van hun stelling meermaals verwezen naar de aanvraag van een collega van de consument (hierna: de collega). Deze collega beschikte evenmin over de vereiste afbouwgarantie maar de bank heeft in dat geval wel een offerte uitgebracht.
- 3.5 De bank heeft betwist dat sprake is van ongelijke behandeling. Zonder al te veel in detail te treden, heeft zij aangevoerd dat beide aanvragen duidelijk van elkaar verschillen. De vergelijking met de aanvraag van de collega gaat maar beperkt op omdat er sprake was van andere variabelen. Zo waren de schuldmarktwaardeverhouding en de 'loan-to-income' verhouding bij de aanvraag van de collega veel lager (dit scheelde > 20%). Ook beschikte de collega over meer vermogen en eigen middelen dan de consumenten. Al met al hebben deze omstandigheden ertoe geleid dat de bank bij de aanvraag van de collega het risico acceptabel achtte waardoor zij bereid was af te wijken van haar beleid en een offerte uitbracht. Bij de aanvraag van de consumenten, althans zo maakt de commissie uit het dossier op, achtte de bank het risico te groot waardoor zij – ook indien het wel tot een inhoudelijke beoordeling zou zijn gekomen – de aanvraag zou hebben afgewezen. Gelet op de door de bank gegeven toelichting is de commissie van oordeel dat niet kan worden vastgesteld dat sprake is van ongelijke behandeling van vergelijkbare gevallen. Dat de consumenten zelf van mening zijn dat de bank de hypothecaire geldlening had kunnen verstrekken omdat het risico wel acceptabel was doet daar niet aan af. Zoals hiervoor overwogen behoort het immers tot de contractsvrijheid van de bank om al dan niet een overeenkomst te sluiten, de mening van consumenten is daarbij niet van belang. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat daarbij sprake is van misbruik van bevoegdheid of strijd met de redelijkheid en billijkheid.

Het aanvraagtraject en de communicatie

- 3.6 De consumenten beklagen zich verder over de wijze waarop de bank met hun aanvraag is omgegaan en over de wijze waarop de bank met hen heeft gecommuniceerd. Ten aanzien van het eerste punt, verwijten zij de bank onvoldoende te hebben meegedacht vanuit het perspectief van de klant. Er zijn geen alternatieven aangedragen terwijl die er wel bleken te zijn (bouwen zonder afbouwgarantie).

Anders dan de consumenten, meent de commissie dat de bank wel met hen heeft meegedacht en zich ook coulant jegens hen heeft opgesteld door de geldigheidsduur van het renteaanbod tot twee keer toe te verlengen. Uit het dossier blijkt dat de bank, hoewel het renteaanbod op 16 juni 2022 verliep, dit eerst tot 15 augustus 2022 en later tot 1 september 2022 heeft verlengd. Het feit dat de consumenten de door de bank gevraagde stukken niet binnen de door de bank gestelde termijn konden aanleveren, ligt binnen hun risicosfeer. De commissie is dan ook van oordeel dat de bank op dat punt de bank geen verwijt te maken valt.

- 3.7 Verder vinden de consumenten de communicatie richting hen ondermaats. De bank heeft volgens hen niet duidelijk gecommuniceerd dat alle stukken voor 1 september 2022 moesten zijn ontvangen. Ook vinden zij het opmerkelijk dat de acceptant op 1 september 2022 bij de afwijzing nog over het aangaan van een overbruggingskrediet heeft geschreven. Tot slot kregen zij pas bij de afhandeling hun klacht een beperkte inhoudelijke schriftelijke motivatie voor de afwijzing.
- 3.8 Naar het oordeel van de commissie blijkt uit de zin *'Het renteaanbod zou geldig zijn tot en met 16 juni, deze is reeds verlengd tot 01-09-2022.'* voldoende duidelijk dat er sprake was van een 'harde datum' zeker gelet op de omstandigheid dat de geldigheidsduur al was verlengd. De bank heeft de consumenten op 22 augustus 2022 nog een keer in de gelegenheid gesteld hun aanvraag te onderbouwen. Vaststaat dat de bank daarbij een duidelijk voorbehoud heeft gemaakt (zie 2.8). Van een toezegging is niet gebleken zodat de consumenten er niet gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de bank een lening zou verstrekken.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

In deze uitspraak is alleen beslist over de behandelbaarheid van de klacht. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep 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