

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0365

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, mr. M. Bruning, leden en mr. D.W.Y. Sie als secretaris)

Datum uitspraak	12 mei 2025
Klacht van	De heer [naam 1] (consument I) en mevrouw [naam 2] (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Gedeeltelijke beslissing over de behandelbaarheid, gedeeltelijk bindend advies,
Uitkomst	Klacht 1 is niet behandelbaar, klacht 2 is wel behandelbaar maar de vordering wordt afgewezen,
Bijlage	Relevante bepalingen uit het reglement

Samenvatting

De consumenten hebben twee klachten. Klacht 1 is niet behandelbaar. Klacht 2 is behandelbaar, maar deze klacht is ongegrond. Nadat de consumenten een zelfbouwkavel hadden gekocht en diverse andere kosten hadden gemaakt, bleek dat het niet mogelijk was om bij de bank een passende financiering aan te vragen voor de zelfbouwkavel en de te bouwen woning. Het financieringsvoorboud was inmiddels verlopen. De consumenten menen – klacht 1 – dat de bank in haar hoedanigheid als adviseur haar zorgplicht tegenover hen heeft geschonden. Daarnaast menen de consumenten – klacht 2 – dat de bank als geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid. De commissie is van oordeel dat de consumenten er in de gegeven omstandigheden niet op mochten vertrouwen dat het wekelijkse contact dat zij met de adviseur hadden een adviesrelatie was. Door de twee oriëntatierapporten die de consumenten eerder van de bank hadden ontvangen, zijn de consumenten geïnformeerd over de separate en betaalde adviesfase. Die was nog niet van start gegaan. Omdat geen sprake was van een adviesrelatie en daarmee een financiële dienst, is deze klacht niet behandelbaar. De klacht over de bank als geldverstrekker is wel behandelbaar maar ongegrond. De bank heeft geen misbruik gemaakt van haar bevoegdheid door de consumenten geen financiering aan te bieden voor de zelfbouwkavel en de te bouwen woning, ondanks dat zij kosten hadden gemaakt en langdurig contact met de bank hadden.

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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consumenten en 7) de aanvullende reactie van de bank.

- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 februari 2025. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig de heer [naam 3] (Teamlead Financieel Advies) en de heer mr. D.S. Volleberg (advocaat).
- 1.3 De consumenten 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 consumenten hadden bij de bank een hypothecaire geldlening voor hun woning. Verder maken de consumenten sinds 2007 gebruik van de private banking diensten van de bank.
- 2.2 Op 22 maart 2022 hebben de consumenten contact gezocht met de hypotheekdesk van de bank voor een bankverklaring voor de aankoop van een zelfbouwkavel. In april 2022 en juli 2022 hebben de consumenten online oriëntatiegesprekken met de bank gevoerd voor twee potentiële zelfbouwkavels. Na ieder oriëntatiegesprek heeft de bank de consumenten op respectievelijk 4 april 2022 en 17 juli 2022 een oriëntatierapport gestuurd, waarin zij zijn verwezen naar een betaald adviesgesprek als vervolgstap voor het sluiten van een lening. Ook is in de oriëntatierapporten beschreven wat er in dit adviesgesprek wordt besproken. De consumenten hebben deze zelfbouwkavels uiteindelijk niet gekocht.
- 2.3 Eind augustus 2022 kwam een nieuw zelfbouwkavel (hierna: de kavel) in beeld waarvoor de consumenten in aanmerking kwamen. Op 9 september 2022 hebben de consumenten de adviseur van de afdeling 'Ondernemer in Privé/Private Banking' (hierna: de adviseur) per e-mail geïnformeerd dat zij een bod wilden uitbrengen op de kavel. Vanaf dat moment hebben de consumenten wekelijks telefonisch contact gehad met de adviseur over zaken, zoals de voortgang van het zelfbouwtraject, de omgevingsvergunning en de verkoop van de woning van de consumenten. Op 19 september 2022 hebben de consumenten de adviseur de brochure van de kavel gestuurd en hebben zij met hem telefonisch de leencapaciteit besproken. Op 26 september 2022 hebben de consumenten een bod op de kavel van € 361.500,- gedaan. Op 29 september 2022 is het aanbod van de consumenten geaccepteerd.
- 2.4 Op 4 oktober 2022 heeft de bank een telefoongesprek gevoerd met de consumenten, waarna de bank de consumenten per e-mail heeft geïnformeerd over 'de regels omtrent zelfbouw', te weten een getekende koopovereenkomst van de kavel een getekende aanneemovereenkomst, eventueel een gespecificeerde bouwbegroting van een onafhankelijk bouwkundig bedrijf, een NWWI gevalideerd taxatierapport van de nieuw te bouwen woning en een definitieve omgevingsvergunning. Op 6 oktober 2022 hebben de consumenten met de adviseur telefonisch overlegd over de aanvraag van de omgevingsvergunning en het financieringsvoorbehoud.

Op 31 oktober 2022 hebben de consumenten met de aannemer een zogeheten 'intentieovereenkomst/aanvraag omgevingsvergunning' gesloten voor het bouwontwerp, de tekeningen en de berekeningen.

- 2.5 Op 18 november 2022 hebben de consumenten de koopovereenkomst getekend voor de kavel voor een bedrag van € 361.500,- met een opleveringsdatum van 31 maart 2023, een financieringsvoorbehoud en een waarborgsom van € 36.150,-. Op 7 december 2022 is het bouwontwerp van de consumenten bij de welstandcommissie ingediend. Na goedkeuring van de welstandcommissie, hebben de consumenten de omgevingsvergunning en een sonderingsrapport aangevraagd.
- 2.6 Op 24 mei 2023 is de omgevingsvergunning aan de consumenten verleend. Op 23 juni 2023 is de bestaande woning van de consumenten getaxeerd op € 1.350.000,-. Op 30 juni 2023 zijn de totale bouwkosten voor de nieuw te bouwen woning vastgesteld op € 1.463.846,-. Op 12 juli 2023 hebben de consumenten voor de beoordeling van de financieringsaanvraag alle verzochte documenten naar de bank gestuurd.
- 2.7 Op 18 juli 2023 heeft de adviseur de consumenten per e-mail geïnformeerd dat de berekening op basis van de stukken aanzienlijk lager uitviel dan de berekening van een jaar eerder. Volgens de adviseur viel de berekening niet mee vanwege de impact van het vervallen van de hypotheekrente aftrek binnen 10 jaar, het aanzienlijk lagere inkomen van consument II bij AOW, de begroting van de kosten die ongeveer € 300.000,- hoger was dan was genoemd in het eerste gesprek en de correctie van 10% doordat de huidige woning nog niet verkocht was.
- 2.8 Op 22 juli 2023 hebben de consumenten met de verkoper een aanvullende overeenkomst gesloten voor de kavel waarmee de uiterste transportdatum is verlengd naar 1 november 2023. Verder is daarin vastgelegd dat de consumenten vóór 31 juli 2023 een aanbetaling zouden doen op de koopsom van € 70.000,-. Van deze aanbetaling hebben de consumenten een bedrag van € 33.850,- gestort bij de notaris.
- 2.9 In augustus en september 2023 hebben de consumenten en de adviseur zowel telefonisch als per e-mail contact met elkaar gehad over de financieringsmogelijkheden en over wat eerder was besproken over het maximaal te lenen bedrag. Daarbij hebben de consumenten met de aannemer een aangepast plan gemaakt waarmee de totale bouwkosten met ongeveer € 200.000,- werden verlaagd.
- 2.10 Op 4 oktober 2023 heeft de bank de hypotheekaanvraag van de consumenten afgewezen. Op 11 en 16 oktober 2023 heeft de leidinggevende van de adviseur van de bank de consumenten per e-mail nader toegelicht hoe het maximaal te lenen bedrag is berekend. Dat bedrag was lager dan de adviseur eerder op 18 juli 2023 had berekend.
- 2.11 Op 13 november 2023 hebben de consumenten en de verkopers de koopovereenkomst van de kavel ontbonden. De consumenten hebben de waarborgsom van € 36.150,- aan de verkoper betaald.

- 2.12 Op 22 december 2023 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de bank. Op 19 maart 2024 heeft de bank per brief de klacht van de consumenten afgewezen. De consumenten hebben vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.13 De consumenten vorderen van de bank een bedrag van € 55.965,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 22 december 2023. De hoofdsom betreft de kosten die de consumenten hebben gemaakt voor de benodigde stukken voor de financieringsaanvraag en het verlies van de waarborgsom wegens het niet afnemen van de kavel. Ter onderbouwing van hun vordering stellen de consumenten het volgende.
- 2.14 De bank stelt dat de consumenten zich nog in de oriëntatiefase bevonden en zij dus nog geen adviesrelatie met de bank hadden. Dit is onjuist. Er was sprake van een stilzwijgende adviesovereenkomst. De consumenten hebben vanaf het moment dat de kavel in beeld kwam wekelijks gedetailleerde informatie aan de adviseur verstrekt en de informatie met de adviseur besproken. Zo was de adviseur op de hoogte van de getekende koopovereenkomst van de kavel, de planning met de aannemer, de kosten van de te bouwen woning en de voortgang van de aanvraag van de omgevingsvergunning. De consumenten hebben in die gesprekken ook het bouwbudget met de adviseur besproken. Ook hebben de consumenten met de adviseur besproken dat zij een duurzaamheidskorting op de hypotheekrente wensten vanwege de energiezuinige woning die zij wilden realiseren.
- 2.15 De bank heeft als adviseur de belangen van de consumenten onvoldoende behartigd. De consumenten hadden geen ervaring met hypotheekaanvragen, zelfbouwprocedures en de daaraan gekoppelde risico's. De bank heeft onvoldoende onderzocht of zij de consumenten goed begreep en andersom. De adviseur heeft verzuimd om de consumenten voor de aankoop van de kavel uit te nodigen voor een (fysiek) gesprek op kantoor om de procedure voor de hypotheekaanvraag, de berekenwijze van de maximale leencapaciteit, de risico's en de valkuilen bij zelfbouw toe te lichten. Hiermee had de bank kunnen voorkomen dat de consumenten van verkeerde informatie uitgingen. De bank heeft ook verzuimd om tijdig een berekening te maken van het maximaal te lenen bedrag. Dat was mogelijk, omdat veel informatie al vooraf bekend was zoals de schuld van consument I aan de stamrecht B.V. en het inkomen van consument II. Het wekelijkse contact dat de bank had met de consumenten was onvoldoende om hen voor te bereiden op het bedrag dat zij konden financieren. De consumenten hadden andere keuzes gemaakt als de bank hen beter had geïnformeerd vóór de aankoop van de kavel. Bovendien heeft de bank door het wekelijkse contact bij de consumenten de verwachting gewekt dat de financiering geen probleem zou zijn. Hoewel de financiering van de separate bouwkaavel als optie is besproken, hebben de consumenten pas laat vernomen dat de bank gestopt is met het aanbieden van een dergelijke financiering.

- 2.16 De bank is van verkeerde informatie uitgegaan en zij heeft nagelaten de consumenten over bepaalde zaken te informeren. Er zijn weliswaar twee oriëntatiegesprekken gevoerd, maar die betroffen andere bouwprojecten. De bank heeft meerdere malen aan een verkeerde bouwsom gerefereerd. Daarnaast was de bank al op de hoogte van de lening van consument I van de stamrecht B.V. en de toekomstige (verlaging van de) inkomens van de consumenten. Zij had al eerder in kaart kunnen brengen of dit meegenomen kon worden als inkomen voor de aan te vragen financiering. De bank heeft niet gezegd dat een hypotheekadvies dan wel de definitieve berekening van de maximale leencapaciteit pas mogelijk is na ontvangst van de documenten. Ook heeft de bank nagelaten de consumenten erover te informeren dat zij de maximale leencapaciteit berekent met een actuele rente op basis van een annuïteitenhypotheek in plaats van de (lage) rente van de huidige aflossingsvrije hypotheek van de consumenten. Pas in oktober 2023 hebben de consumenten hierover uitleg ontvangen.
- 2.17 De automatische hypotheekprocedure die de bank heeft gehanteerd is te onpersoonlijk en ongeschikt voor een zelfbouwproject. De bank had haar procedure op zodanige wijze moeten inrichten dat de consumenten onnodige kosten konden voorkomen. De consumenten hebben immers de koopovereenkomst voor de kavel ondertekend, omdat dit een voorwaarde was voor de bank om de financieringsaanvraag te beoordelen. Dit is zowel schriftelijk als telefonisch aan de consumenten medegedeeld. Het is onbegrijpelijk dat de bank pas een definitieve berekening kon maken op het moment dat alle documenten getekend en geleverd waren. Die berekening hebben de consumenten uiteindelijk niet van de adviseur ontvangen.
- 2.18 Tot slot heeft de bank als geldverstrekker misbruik gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. De consumenten hebben kosten noch moeite gespaard om de door de bank gevraagde documenten aan te leveren voor haar uiteindelijke beslissing. De bank heeft echter nagelaten de belangen van de consumenten mee te wegen en oplossingen te bieden om de schade te beperken na ruim een jaar contact.

Het verweer

- 2.19 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie zijn de vragen voorgelegd of de bank tekortgeschoten is in haar zorgplicht als adviseur en of de bank als geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid.

- 3.2 Voordat de commissie deze vragen kan beantwoorden, dient zij eerst in te gaan op de verstrekking van de bank. Volgens de bank is klacht 1 van de consumenten niet behandelbaar, omdat zij geen financiële dienst hebben afgenomen; er was namelijk geen sprake van een adviesrelatie. Ook klacht 2 is volgens de bank niet behandelbaar, omdat deze klacht gaat over de weigering een overeenkomst te sluiten.

Er was geen sprake van een adviesrelatie

- 3.3 De commissie is van oordeel dat klacht 1 van de consumenten over de bank als adviseur niet behandelbaar is op grond van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid)¹ (hierna: het reglement) en zij licht dit oordeel als volgt toe.
- 3.4 Kifid neemt klachten in behandeling die gaan over een financiële dienst, zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht (vraag 1 van het reglement). De consumenten klagen over het optreden van de bank als adviseur. Maar tussen de bank en de consumenten bestond geen contractuele adviesrelatie. In deze zin hebben zij dan ook geen financiële dienst van de bank afgenomen.
- 3.5 Hoewel een overeenkomst van opdracht ook zonder handtekening op een schriftelijke overeenkomst en (dus) mondeling en zelfs stilzwijgend tot stand kan komen, is daarvan geen sprake geweest. Het staat vast dat de consumenten sinds april 2022 met een adviseur van de bank in gesprek zijn geweest vanwege drie (potentiële) zelfbouw kavels. Door de twee oriëntatierapporten voor de eerste twee potentiële zelfbouw kavels heeft de bank de consumenten geïnformeerd over het aparte en betaalde adviestraject om de financiering af te sluiten. Gesteld noch gebleken is dat de consumenten dit adviestraject zijn ingegaan. Evenmin is gebleken dat de consumenten aanspraak maakten op gratis advies of op doorlopend advies vanuit de private banking dienstverlening die zij van de bank ontvingen.
- 3.6 De commissie merkt wel op dat het oriëntatietraject voor de kavel ten opzichte van de eerste twee potentiële zelfbouw kavels afwijkend is verlopen. Voor de kavel die in eind augustus 2022 in beeld kwam, heeft de bank geen oriëntatierapport opgesteld en verwezen naar een apart adviestraject. Doordat de consumenten via de oriëntatierapporten van 4 april 2022 en 17 juli 2022 door de bank zijn geïnformeerd over het aparte adviestraject, mochten zij er niet op vertrouwen dat hun contact met de bank over de laatste kavel een adviesrelatie was.

Misbruik van bevoegdheid door de bank als geldverstrekker staat niet vast

- 3.7 Verder is de commissie van oordeel dat de klacht over de bank als geldverstrekker weliswaar behandelbaar is, maar niet gegrond. Redengevend voor dit oordeel is het volgende.

¹ Zie voor de relevante bepalingen uit het reglement de bijlage.

- 3.8 Op grond van vraag 2 onder 3 van het reglement is de klacht over de weigering van een financiële dienstverlener (hier: de bank) om een overeenkomst te sluiten behandelbaar als de klacht inhoudt dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid. De consumenten menen dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid, doordat de bank hen geen oplossing heeft aangeboden om op enige wijze de kavel te financieren na ruim één jaar intensief contact en geïnvesteerde kosten om de benodigde documenten aan te leveren. De commissie dan ook van oordeel dat dit onderdeel van de klacht van de consumenten behandelbaar is.
- 3.9 Als uitgangspunt geldt dat het de bank als geldverstrekker in beginsel vrijstaat om te bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een overeenkomst wenst te sluiten.² De contracts- en beleidsvrijheid van de bank kan worden beperkt als er sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van geldende wet- en regelgeving of wanneer de bank in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. Bij het beoordelen van een beroep op deze beperkingen past de commissie de nodige terughoudendheid toe.
- 3.10 De commissie is van oordeel dat de bank geen misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. Ook van de overige hiervoor genoemde beperkingsgronden is niet gebleken. Het staat niet ter discussie dat de consumenten diverse hoge kosten hebben gemaakt om stukken te verkrijgen voor de financiering van hun aangekochte kavel en de daarop te bouwen woning. Dat geldt ook voor de kosten die de consument hebben gemaakt vanwege het verlies van de waarborgsom doordat zij geen passende financiering bij de bank konden verkrijgen. Het is echter niet gebleken dat zij voor het maken van deze kosten een daadwerkelijke toezegging van de bank hebben gekregen dat zij voor de gewenste financiering in aanmerking zouden komen. Dat de bank de financieringsaanvraag heeft afgewezen omdat de maximale leencapaciteit van de consumenten niet toereikend was, kan in de gegeven omstandigheden niet worden beschouwd als misbruik van bevoegdheid. Uit de stukken is niet gebleken dat andere financieringsopties, zoals het enkel financieren van de kavel, zijn besproken als reëel alternatief. Wat partijen precies hierover hebben besproken staat niet in de stukken en kan de commissie dan ook niet meenemen in haar oordeel.

² Zie onder meer GC Kifid nr. 2025-0131 en, te vinden op www.kifid.nl.

4. De beslissing

De commissie verklaart klacht 1 niet behandelbaar, klacht 2 ongegrond en wijst 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 het bindend advies beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit het reglement

Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid)

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt 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 levensverzekering met pensioenclausule. 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. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?

(...)

3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: 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.

(...)