

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0120

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. L. van Berkum, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	9 februari 2024
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Zorgplicht van de bank. De commissie is van oordeel dat niet is vast komen te staan dat de bank onrechtmatig of onzorgvuldig tegenover de consument heeft gehandeld bij de aanvraag van een (extra) hypothecaire geldlening. De bank heeft niet (tijdig) alle gevraagde stukken ontvangen. Voorts is niet gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid. De vordering is 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 de volgende stukken: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; en 3) de reactie van de consument van 11 december 2023. En uit (het eerdere) dossier [kenmerk]: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consument en de bank na de hoorzitting van 23 februari 2023.
- 1.2 De consument had zijn klacht over de bank in eerste instantie op 11 oktober 2022 bij Kifid ingediend. In die procedure heeft op 23 februari 2023 een hoorzitting plaatsgevonden. Tijdens deze hoorzitting hebben partijen afgesproken om nog een poging te doen om er onderling uit te komen. Het onderling overleg heeft echter niet tot een oplossing geleid. De consument heeft op grond van het besprokene tijdens de hoorzitting van 23 februari 2023 vervolgens zijn klacht ingetrokken omdat op dat moment nog geen schade bekend was. Bij brief van 5 mei 2023 heeft de Voorzitter van de Geschillencommissie bevestigd dat de consument zijn klacht opnieuw mocht indienen als eventuele schade bekend zou zijn. De consument heeft op 6 oktober 2023 zijn klacht opnieuw ingediend onder verwijzing naar het (oude) dossier [kenmerk].
- 1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak (opnieuw) mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

- 1.4 De consument 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 consument heeft zich (samen met zijn echtgenote) in 2020 tot de bank gewend voor advies en bemiddeling in verband met de financiering van onroerend goed (een landgoed) waarop de consument op een bouwka­vel zijn eigen woning wilde realiseren en de overige twee bouwka­vels zou verkopen.
- 2.2 Op 27 mei 2020 heeft de consument een gesprek gehad bij de bank. Op 29 mei 2020 heeft de bank een hypotheekadvies-rapport uitgebracht. Daaruit blijkt dat de consument op dat moment het landgoed voor € 923.000,- had aangekocht. In het hypotheekadvies van 29 mei 2020 is door de bank ter financiering hiervan een hypothecaire geldlening van € 250.000,- en een overbruggingskrediet van € 375.000,- geadviseerd.
- 2.3 De consument heeft de pagina 'onderteken van het advies' ondertekend en retour aan de bank gestuurd met daarbij enkele van de daarin gevraagde stukken. De bank heeft vervolgens geen definitief hypotheekaanbod voor een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 250.000,- tegen een rente van 1,5% naar de consument gestuurd. Volgens de bank omdat niet alle gevraagde gegevens waren ontvangen; de aanneem-overeenkomst, de taxatie en de omgevingsvergunning konden volgens de bank niet worden aangeleverd omdat de tweede bouwka­vel, dit bleek later tot medio juli 2022 het geval te zijn, nog onverkocht was.
- 2.4 Begin november 2020 heeft de consument bij de bank een tijdelijke financiering in de vorm van een overbruggingshypotheek van € 180.000,- aangevraagd. Op 10 november 2020 heeft de bank daarvoor opnieuw een hypotheek-adviesrapport uitgebracht. Daaruit blijkt dat de consument, voor de afname van de grond medio november 2020, de koopsom van de grond wilde voldoen door de volgende financiering: € 450.000,- door de verkoop van één kavel, € 92.300,- door de waarborgsom die al was voldaan, € 203.700,- aan eigen middelen en een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 1.000,- en een overbruggingskrediet van € 179.000,- welke leningen per 15 november 2020 bij de bank zouden worden afgesloten. De consument heeft het door de bank verstrekte definitieve aanbod voor een hypothecaire geldlening (overbruggingshypotheek) van in totaal € 180.000,- geaccepteerd en op 19 november 2020 is de hypotheekakte gepasseerd.
- 2.5 Op 19 november 2020 heeft de consument een (nieuw) renteaanbod aangevraagd voor een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 250.000,-. Op 14 december 2020 heeft de bank een renteaanbod c.q. hypotheekindicatie voor een aflossingsvrije hypotheek van € 250.000,- (tegen een rente van 1,35%) aan de consument gestuurd.

Uit dit renteaanbod volgt dat de consument nog de nodige stukken moest aanleveren en dat het aanbod tot 16 september 2021 geldig was.

- 2.6 In reactie op het renteaanbod heeft de consument op 14 december 2020 bij e-mail het volgende bericht aan de bank gestuurd:
“Dank voor het rente-aanbod en je inspanningen. Ik meld me als we zo ver gevorderd zijn met de bouw.”
- 2.7 Begin maart 2022 vindt weer correspondentie plaats met de bank naar aanleiding van de wens om de overbruggingshypothec ad € 180.000,- per 14 april 2022 af te lossen.
- 2.8 De consument klaagt bij bericht van 10 maart 2022 bij de bank dat de aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 250.000,- is ‘verdwenen’ dan wel hij verzoekt de bank om deze alsnog af te sluiten tegen de rente zoals genoemd in het hypotheekadvies van 29 mei 2020. De bank heeft daartegen gesteld dat de consument de benodigde gegevens nooit heeft ingediend en dat het renteaanbod al geruime tijd was verstreken.
- 2.9 De klacht van de consument over de bank heeft geleid tot zijn klacht bij Kifid. Zoals hierboven (bij 1.2) toegelicht is op 23 februari 2023 een hoorzitting geweest en hebben partijen daarna nog geprobeerd om samen tot een oplossing te komen.
- 2.10 In een e-mail van 24 maart 2023 heeft de bank het volgende geschreven:
“(…) *In het hypotheekadvies van 29 mei 2020 zijn we uitgegaan van een hypotheek van € 250.000 voor het realiseren van een woning voor uzelf en verkoop van twee kavels en financiering door de beide kopers met de volgende nog te overleggen documenten: taxatierapport, gevalideerd, bv NWWI van de nieuwe woning, aanneemovereenkomst met afbouwgarantie, bv certificaat van Woningborg, specificatie verbouwing / meerwerk, omgevingsvergunning en verkoopakte 2 kavels. Deze zijn nog steeds benodigd waarbij de verkoopakte van kavel twee vervalt. U heeft nog geen koper gevonden en hiermee wenst u verdere vertraging te voorkomen en de start van de bouw te versnellen.*
Om invulling aan het voorstel te geven verzoek ik u de documenten voor zo ver mogelijk aan te leveren, u gaf aan bereid te zijn om deze aan te leveren. Van belang is dat afhankelijk van de tijd die u nodig heeft dat vanaf 1 mei ook jaarcijfers en aangifte IB van afgelopen jaar nodig zijn.
Uw verzoek heb ik intern besproken om een hypotheek te verstrekken op uw te realiseren woning plus aanvullend een overbrugging op de kavel zodat u voldoende middelen heeft om ook hierop een woning te realiseren. De hoogte en verdeling tussen hypotheek en overbrugging hangt af van uw financiële situatie, hiervoor ontvang ik graag gegevens van uw beide inkomsten zoals opgenomen in de checklist.
“(…)”

- 2.11 Op 28 maart 2023 heeft de bank aan de consument de volgende e-mail gestuurd:
“Zou jij kunnen aangeven of mijn mail van afgelopen vrijdag in lijn met je verwachtingen en ons gesprek ligt. Graag zou ik de documenten ontvangen welke je reeds beschikbaar hebt om een actueel beeld te krijgen van de invulling van je bouwplannen waaronder offertes van aannemers en financiële situatie bestaande uit inkomen en vermogen. Na ontvangst stel ik voor om een vervolgspraak in te plannen om tot een voorstel te komen.(...)”
- 2.12 Op 29 maart 2023 heeft de consument (onder andere) als volgt gereageerd:
“Je vraag of jouw mail van afgelopen vrijdag in lijn was met mijn verwachtingen ... om daar eerlijk op te antwoorden moet ik zeggen dat ik daar wel door verrast was:
- de mail die jij stuurde komt op mij over als een eerste mail die gestuurd wordt bij een initiële hypotheekaanvraag;
- daar heeft Triodos dan toch weer 10 dagen voor nodig gehad na ons gesprek van 14-3; mede ook gezien de termijn van 4 weken na de zitting die Kifid ons gesteld had, had ik veeleer een richtinggevend voorstel van jou verwacht over haalbaarheid van gevraagde leningen en bijbehorende rentepercentages;
- als we daarvoor toch het hele traject moeten doorlopen zoals jij schetst in jouw mail van 24-3, dan stel ik voor dat jullie in overleg treden met Kifid over een redelijke termijn waarbinnen dat hele traject doorlopen zal zijn, immers de 4 weken na de zitting zijn nu al ruim verstreken en ik heb geen idee hoeveel tijd jullie overal voor nodig hebben. Je mag er iig op rekenen dat ik sowieso altijd binnen een week reageer, cq aanlever wat aangeleverd kan worden. Ik wil uiteraard c.c. geïnformeerd worden over wat jullie dan aan Kifid voorleggen;
- tot slot verbaas ik me wat over de advieskosten: wij hebben die iig al deels betaald. Ik zit overigens ondertussen nog aan een andere variant te denken voor de overbrugging van 750k, nl om die overbrugging vast te stellen op een bedrag dat nog past binnen de hypotheekakte zoals die is gepasseerd, en dat dan natuurlijk naast de basishypotheek van 250k die daar sowieso binnen valt. Ik ben benieuwd hoeveel ruimte daar dan volgens jullie rekenregels nog in zit. Dat hoor ik graag! (...)”
- 2.13 Na ontvangst van enkele documenten van de consument op 30 maart 2023 heeft de bank bij e-mail van 31 maart 2023 (onder andere) als volgt gereageerd:
“(...) De duur van een redelijke termijn kunnen wij onderling bepalen. Op het moment dat de documenten compleet zijn kunnen we binnen 3 weken de hypotheekaanvraag afronden. Is het redelijk dat jij dan de benodigde stukken, zie bijlage met de checklist, tevens binnen 3 weken aanlevert.
(...)”
- 2.14 Op 3 april 2023 heeft de bank (onder andere) het volgende aan de consument gemaild:
“Zou jij s.v.p. bijgaande checklist willen lezen met de benodigde documenten en deze willen sturen. Voor de hypotheekberekening ontvang ik graag de jaarcijfers en aangifte IB van 3 jaar, zie ook mijn verzoek van 24 maart jl.
- [bedrijf 1]
- [bedrijf 2]

Deze zijn van belang voor analyse van de cijfers op solvabiliteit, liquiditeit en winst. Voor de hypotheek ga ik uit van je pensioeninkomen en winst van [...] aangezien zij nog niet met pensioen is. Wanneer verwacht je dat de drie aanneemovereenkomsten zijn getekend.(...)"

- 2.15 Op 7 april 2023 heeft de consument nog enkele documenten naar de bank gestuurd.
- 2.16 Op 7 april 2023 heeft de bank het volgende gemaïld aan de consument:
"Op basis van de gegevens die wij van u hebben ontvangen moeten wij u helaas mededelen dat uw aanvraag voor een hypothecaire geldlening is afgewezen omdat de aanvraag niet voldoet aan de door Triodos Bank N.V. vastgestelde voorwaarden en normen. Hierbij voldoet uw aanvraag niet aan de volgende bepalingen:
· Marktwarde; de gegevens van de woning zijn niet beschikbaar, er is geen aanneemovereenkomst met afbouwgarantie en geen gevalideerd taxatierapport.
· Inkomen; de gegevens van uw inkomsten zijn niet compleet, de jaarcijfers en aangifte van [...] hebben wij niet ontvangen.
Volgende maand zijn drie jaar verstreken na het eerste verzoek om de relevante documenten te verstrekken. Na de Kifid zitting op 23 februari jl. [...] en onze afspraak van 14 maart jl. op uw adres [...] heeft u de benodigde documenten tot op heden niet aangeleverd)".
- 2.17 De consument heeft bij zijn klacht aangegeven dat hij daarna een hypothecaire geldlening van € 253.800 bij een anderE bank heeft afgesloten tegen een rente van 4,30% per jaar met een rentevaste periode van 20 jaar.

De klacht en vordering

- 2.18 De consument stelt dat de bank is tekortgeschoten in haar zorgplicht bij het advies en de bemiddeling bij zijn aanvraag voor een hypothecaire geldlening van € 250.000,-. De bank heeft op geen enkele manier duidelijk gemaakt dat het hypotheekadvies van 29 mei 2020 van tafel was na de overbruggingshypotheek in november 2020. Volgens de consument heeft hij toen met de bank besproken dat hij het overbruggingskrediet nodig had voor twee maanden, en niet voor twee jaar. Een deel van zijn eigen financiële middelen die hij nodig had voor de levering van het landgoed op 19 november 2020 had hij namelijk op dat moment niet beschikbaar daar deze niet eerder dan 1 januari 2021 vrijgemaakt konden worden. Dat de bank daarvoor de constructie van een overbruggingshypotheek heeft opgetuigd, is wat de consument betreft een interne zaak voor de bank. Volgens de consument heeft hij toen erop aangedrongen dat ook de blijvende hypotheek van € 250.000,- binnen de hypotheekakte zou passen.
- 2.19 De consument stelt voorts dat hij, na het hypotheekaanbod van 14 december 2020, toch ook wel mocht aannemen, gelet op alle signalen en contacten met de adviseur, dat als de adviseur echt nog iets nodig had voor de aanvraag hij daarover zou worden geïnformeerd. De lijst met de in dit renteaanbod gevraagde documenten was namelijk verwarrend, uitgebreid en onbegrijpelijk c.q. niet van toepassing en dat kon volgens de consument dus niet al te serieus worden genomen.

Op 3 maart 2022 heeft de consument de bank geïnformeerd over de voortgang van de bouw en wilde hij zijn lening aanspreken. Vervolgens is hem gebleken dat er helemaal geen hypothecaire geldlening tot stand was gekomen. Dat terwijl de bank gedurende het hele traject geruststellende signalen heeft uitgestuurd en het vertrouwen heeft gewekt dat het goed zou komen met de hypotheek. De consument is van mening dat de zorgplicht van de bank verder strekt dan achteraf te verwijzen naar documenten die zouden ontbreken.

- 2.20 De consument heeft een schadebegroting opgesteld waarbij een vergelijking is gemaakt van een lening van € 250.000,- met een rente van 1,3% per jaar (renteaanbod van 14 december 2022 van de bank) tegenover een lening van € 250.000,- met een rente van 4,3% per jaar (de uiteindelijk bij een andere bank afgesloten lening) gedurende een rentevaste periode van 20 jaar. De consument heeft een verschil van in totaal (netto) € 163.566,- berekend. De consument houdt de bank aansprakelijk voor deze schade en acht de bank gehouden deze schade aan hem te vergoeden.

Het verweer

- 2.21 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Uit het adviesrapport van 29 mei 2020 blijkt duidelijk dat het een advies is en uitdrukkelijk geen definitief hypotheekaanbod en dat het noodzakelijk is om de daarin gevraagde gegevens aan te leveren alvorens een definitief hypotheekaanbod te ontvangen. Dat bleek ook uit de begeleidende e-mail bij het verzenden van het adviesrapport. Begin november 2020 was de bank coulance halve bereid om de consument een tijdelijk overbruggingskrediet te verstrekken. Dit was volgens de bank een noodgreep omdat de consument niet de gevraagde stukken kon aanleveren voor de 'normale' hypotheek.
- 2.22 De bank heeft erkend dat zij op 20 oktober 2020 een taxatierapport heeft ontvangen van de consument. Het ging echter om een taxatierapport opgesteld in opdracht van de koper van kavel Oost. De bank had de consument echter in haar e-mail van 29 mei 2020 verzocht om een "Taxatierapport, gevalideerd, bv NWWI van de nieuwe woning". Het van de consument ontvangen taxatierapport voldeed dus niet. Anders dan de consument heeft gesteld is dit rapport ook niet zo geaccepteerd door de bank. De door de consument op 3 december 2021 opgestuurde aanneemovereenkomst betrof het bijgebouw en ook niet het gevraagde document. De bank is dan ook van mening dat zij de consument er vaak genoeg aan heeft herinnerd om ook de omgevingsvergunning (tijdig) toe te zenden.
- 2.23 Volgens de bank was de aanneming van de consument dat de bank hem concreet zou informeren als zij echt nog iets nodig zouden hebben, onterecht. De bank had bij herhaling om de gevraagde documenten, zoals vermeld in het renteaanbod van 14 december 2022, verzocht zowel mondeling als schriftelijk. De consument kon weten dat hij geen definitief hypotheekaanbod zou ontvangen als hij niet de gevraagde documenten zou aanleveren en ook dat dit renteaanbod slechts negen maanden geldig zou zijn. Voor zover de lijst verwarrend en onbegrijpelijk was had hij daarover vragen kunnen stellen aan de bank maar dat heeft hij niet gedaan.

- 2.24 De bank bestrijdt dat zij zou hebben gefaald in de begeleiding van het traject van de consument. Enerzijds heeft de consument zich tot de bank gewend voor hypotheekadvies en niet voor traject-/projectbegeleiding. Anderzijds is er veelvuldig contact geweest over een periode van april 2020 tot heden en anders dan dat de consument heeft gesteld is er bij herhaling verzocht om het aanleveren van de gevraagde stukken. De bancaire zorgplicht verplicht banken om voldoende informatie van de klant in te winnen om hem passend te kunnen adviseren en na te gaan of de klant in staat is aan zijn verplichtingen te voldoen, alsmede om de klant deugdelijk te informeren over de omvang van de risico's die verbonden zijn aan een bepaald product of bepaalde dienst zodat hij een weloverwogen keuze kan maken om een product of dienst af te nemen. De bank is van mening dat zij deze bancaire zorgplicht op geen enkele wijze heeft geschonden jegens de consument.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank zorgvuldig dan wel rechtmatig tegenover de consument heeft gehandeld bij haar advies en de bemiddeling tot het verkrijgen van een hypothecaire geldlening. Het geschil spitst zich hierbij toe tot de vraag of de bank (ook) een hypothecaire geldlening van € 250.000,-, met een rente van 1,35% per jaar, aan de consument heeft toegezegd of mogelijk had moeten maken. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dit als volgt toe.

Er was geen definitief aanbod voor een lening van € 250.000,-

- 3.2 De bank heeft aangevoerd dat het rapport van 29 mei 2020 een advies was en geen definitief hypotheekaanbod. Voor het uitbrengen van een definitief hypotheekaanbod was het vervolgens noodzakelijk dat de consument de door de bank gevraagde gegevens zou verstrekken. Naar het oordeel van de commissie blijkt dat voldoende duidelijk uit de begeleidende e-mail van 29 mei 2020 waarin staat welke gegevens de bank nog nodig heeft. Het is voorts niet vast komen te staan dat de consument alle benodigde stukken aan de bank heeft aangeleverd op grond waarvan de bank een definitief renteaanbod had kunnen of moeten verstrekken. Uit de stukken blijkt verder niet dat in de periode tussen mei en november 2020 nog is gesproken over de wens dan wel noodzaak om (ook) de lening van € 250.000,- af te sluiten. De consument kon bovendien weten dat er nog een definitief hypotheekaanbod door de bank uitgebracht had moeten worden met een bevestiging van de afspraken, welke bevestiging de bank niet heeft verstuurd. Begin november 2020 is er weer contact en heeft de consument een (tijdelijke) overbruggings-hypotheek van € 179.000,- en een hypothecaire geldlening van € 1.000,- aangevraagd voor de aankoop van het landgoed. Het adviesrapport van de bank is daar op 10 november 2020 ook op aangepast. De consument heeft vervolgens een definitief hypotheekaanbod van in totaal € 180.000,- gekregen wat hij heeft geaccepteerd.

De (gewenste) geldlening van € 250.000,- is vervolgens weer ter sprake gekomen en op 19 november 2020 is een (nieuw) renteaanbod aangevraagd voor een aflossingsvrije hypotheecaire geldlening van € 250.000,-. De bank heeft op 14 december 2020 een renteaanbod, een zogenoemde hypotheekindicatie, aan de consument gestuurd voor deze (extra) aflossingsvrije hypotheek van € 250.000,- (tegen een rente van 1,35% per jaar). Daaruit volgt ook dat de consument nog de nodige stukken moest aanleveren. Er was een lijst met benodigde en reeds aangeleverde documenten opgenomen waarbij stond vermeld dat de bank na ontvangst van alle documenten zou gaan beoordelen of deze en alle verdere gegevens voldoen aan de eisen van de bank. Ook was daarin opgenomen dat het aanbod uit deze hypotheekindicatie, na tijdige acceptatie, negen maanden geldig was tot 16 september 2021. In een e-mail van 14 december 2020 heeft de consument de bank vervolgens bedankt voor het renteaanbod en aangegeven zich weer te zullen melden zodra ze gevorderd zouden zijn met de bouw. Voor zover de consument heeft gesteld dat de lijst met gevraagde documenten niet duidelijk of niet van toepassing was dan wel dat de bank hem concreet had moeten informeren als de bank nog stukken nodig had, is niet gesteld of gebleken dat hij daarover vragen heeft gesteld aan de bank. Het is voorts niet gebleken dat de consument er zonder meer vanuit heeft mogen gaan dat een hypotheecaire geldlening tot stand was gekomen of tot stand zou komen. Vervolgens is er pas in maart 2022 weer contact met de bank. Naar het oordeel van de commissie kon en moest de consument begrijpen dat het (rente)aanbod van 14 december 2020 inmiddels was verlopen en dat geen (extra) hypotheecaire geldlening van € 250.000,- tot stand was gekomen. De commissie is hierbij van oordeel dat het tot de beleids- en contractsvrijheid van de bank behoort om te bepalen welke stukken nodig zijn voor het uitbrengen van een definitief hypotheekaanbod of het verstrekken van een hypotheecaire geldlening.

De onderhandelingen zijn hervat

- 3.3 De consument en de bank hebben, na de hoorzitting van 23 februari 2023 bij Kifid, de onderhandelingen voor een hypotheecaire geldlening weer hervat. Uit de daarna gevoerde correspondentie tussen de consument en de bank, maakt de commissie op dat de bank bepaalde stukken heeft opgevraagd, waaronder (weer) de aanneemovereenkomst met afbouwgarantie en inkomensgegevens. Daaruit blijkt echter ook dat de consument zijn aanvraag heeft willen verhogen van € 250.000,- naar € 1.000.000,- om zo ook de bouw van de woning op de tweede kavel te kunnen realiseren (welke kavel nog niet verkocht was). De bank heeft daarop in haar e-mail van 24 maart 2023 aangegeven welke documenten zij nodig heeft voor de beoordeling van de aanvraag. De consument heeft vervolgens verschillende documenten aangeleverd. De bank heeft het aanvraagtraject echter op 7 april 2023 beëindigd. Onder andere met als reden dat de (herhaaldelijk) gevraagde aanneemovereenkomst met afbouwgarantie nog (steeds) niet was verstrekt en de inkomensgegevens nog onvolledig waren. De commissie acht het niet onredelijk of onbegrijpelijk dat de bank een aanneemovereenkomst met afbouwgarantie vraagt omdat de bank daarmee zekerheid krijgt dat de woning ook daadwerkelijk wordt gebouwd.

Voor zover de consument heeft gesteld dat het een kip-ei-verhaal is omdat hij geen aanneemovereenkomst kan afsluiten als hij niet weet of hij een financiering van de bank kan krijgen, komt dat voor zijn eigen rekening en risico. De bank heeft in dit geval niet opgetreden als adviseur bij het financieren van het bouwproject van de consument maar alleen als mogelijke geldverstrekker. Het is uiteindelijk aan de bank om te bepalen welke stukken zij nodig heeft en om te beoordelen of zij het verstrekken van een (hypothecaire) geldlening verantwoord vindt. Dat de bank hierbij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid blijkt naar het oordeel van de commissie niet uit hetgeen in de onderhavige procedure door partijen is gesteld of uit de overgelegde stukken.

Wat is de conclusie?

- 3.4 De commissie is van oordeel dat niet is vast komen te staan dat de bank onrechtmatig of onzorgvuldig tegenover de consument heeft gehandeld. Dat betekent dat de vordering van de consument moet worden afgewezen.

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 oktober 2023, 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 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