

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-609
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 23 augustus 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak	: 15 september 2017
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de Bank ten onrechte zijn verzoeken tot verhoging van de hypothecaire geldlening heeft geweigerd en vordert een bedrag van € 81.893,00. De Commissie oordeelt als volgt. De Bank heeft een zekere mate van beleids- en contractsvrijheid, welke onder meer inhoudt dat het haar vrijstaat te bepalen met wie en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van geldlening aangaat. De Commissie acht het niet onjuist dat de Bank in dit geval de verzoeken van Consument tot aanvullende financiering heeft afgewezen. Niet is gebleken dat de Bank in 2013 de indruk heeft gewekt, laat staan zich heeft gebonden aan de indruk, dat de verhoging van de geldlening geen probleem zou zijn. De omstandigheid dat bij het hypotheekadvies een hoger maximaal te lenen bedrag is opgegeven en Consument er hierdoor vanuit ging dat er ruimte was voor verhoging van de geldlening maakt dit niet anders. Immers, een opgave van een maximaal te lenen bedrag houdt nog geen verplichting voor de Bank in dit bedrag daadwerkelijk te verstrekken. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de nadere reactie van Consument;
- de nadere reactie van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn broer hebben zich in 2013 tot de Bank gewend voor de aanvraag van een hypothecaire geldlening.
- 2.2 Op 2 augustus 2013 hebben Consument en zijn broer het formulier 'opdracht tot hypotheekadvies voor starter' ondertekend.
- 2.3 Op 4 september 2013 heeft de Bank een hypotheekofferte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening (hierna: "de geldlening") ad € 359.400,00, waarvan € 50.000,00 in een bouwdepot wordt gestort.
- 2.4 Consument heeft de hypotheekofferte op 10 september 2013 voor akkoord ondertekend.
- 2.5 Op 12 september 2013 heeft de Bank het adviesrapport uitgebracht. Consument en zijn broer hebben het adviesrapport ondertekend.
- 2.6 In februari 2014 was het einde van het bouwdepot van € 50.000,00 in zicht. Consument heeft de Bank verzocht het bouwdepot te verhogen met een bedrag van € 50.000,00.
- 2.7 De Bank heeft de financiële gegevens van Consument en zijn broer opgevraagd, waarna een inkomenstoets heeft plaatsgevonden. De Bank is hierbij tot de conclusie gekomen dat het, gelet op het inkomen van Consument en zijn broer, niet mogelijk was de geldlening te verhogen. Het verzoek van Consument is afgewezen.
- 2.8 Bij e-mail van 14 mei 2014 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:
"(...)
Ik heb zojuist reactie vanuit de desbetreffende afdeling gehad en ik zal het zo duidelijk mogelijk proberen over te brengen.
- de deelname van 50% aandeelhouderschap mag niet meegenomen worden aangezien jij geen meerderheidsbelang bezit.
- je spreekt over een prognose van 2014, waar onze afdeling geen rekening mee mag houden.
- door de crisis geplaagde branche zijn ze genoodzaakt om omtrent de cijfers van 2013 voorzichtig te zijn.
- je eigen vermogen is gedaald tot onder de norm van 20%
Ze zullen geen ander inkomen afgeven nadat de definitieve stukken van 2014 bekend zullen zijn.
(...)"
- 2.9 Na de afwijzing van de Bank heeft Consument geld geleend van zijn eigen bedrijf.
- 2.10 Op enig moment is de verbouwing van de woning afgerond.
- 2.11 In 2015 heeft Consument de Bank wederom verzocht het bouwdepot te verhogen met een bedrag van € 50.000,00. Consument wenste dit bedrag aan te wenden om de liquiditeit van zijn bedrijf op peil te brengen.
- 2.12 Bij e-mail van 8 januari 2016 heeft de Bank het verzoek van Consument wederom afgewezen:
"(...)
Op de eerste plaats excuus voor de verlate reactie. Zoals afgesproken zou ondergetekende reageren per mail nadat de betrokken adviseurs gesproken en geraadpleegd waren.
Dit is inmiddels gebeurd. De kern van de zaak is dat uw inkomen wat in 2013 is afgegeven hoger is dan uw huidige inkomen. Dit laatste afgegeven inkomen is niet voldoende om met de huidige leennormen van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen uw hypotheek te verhogen.

Daarnaast was uw broer in 2013 nog in loondienst met een hoger inkomen dan wat hij nu heeft.

Mochten uw (wellicht verbeterde) resultaten uit 2015 inmiddels bekend zijn dan willen wij uw aanvraag uiteraard opnieuw beoordelen.

(...)"

2.13 Consument heeft in 2016 nogmaals een verzoek tot verhoging van de geldlening ingediend bij de Bank.

2.14 Bij e-mail van 18 augustus 2016 heeft de Bank het verzoek van Consument afgewezen:

"(...)

Hierbij stuur ik je nog de mail inzake de hypotheekverhoging.

Zoals aangegeven is het toetsingsinkomen dat we mogen aanhouden € 43.000 voor jou en je broer. Deze heb ik bijgaand in de toetsingen opgenomen. Er is een rekening courant verhouding die we meenemen en de maandlast daarvan is afgerond € 114.

In de toetsing "zonder lening uit BV" zie je wat jullie zouden kunnen lenen als de hypothecaire lening vanuit [..B.V..] er niet zou zijn. Je kwam zelf op een hoger bedrag op de sneltoets via onze website en dit heeft te maken met de resterende looptijd die je aanhoudt. De maandlast is namelijk gebaseerd op de resterende looptijd en daarmee ook wat je maximaal kunt lenen. Als je voor de toetsing de looptijd van de bestaande hypotheek op 30 jaar zet dan zijn je maandlasten weer lager en kun je meer lenen. Fiscaal is dit geen optie omdat je de hypothecaire lening niet mag verlengen want dan verliezen jullie het recht op renteaftrek.

Ik heb ook een toetsing meegezonden "met lening uit BV" en daarin kun je zien dat ik de lening van [..B.V..] heb meegenomen. Hierin blijkt dat, met lening vanuit [..B.V..], de hypotheek al te hoog is en daarom niet verhoogd kan worden. Het is daarom geen optie om deze gedeeltelijk of geheel over te sluiten.

(...)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 81.893,00, zijnde de teveel betaalde rente over een periode van 30 jaar en de kosten van de accountant.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank de verzoeken van Consument tot verhoging van de geldlening ten onrechte heeft afgewezen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft in 2013 in haar hypotheekadviesrapport aangegeven dat Consument en zijn broer maximaal een bedrag van € 482.323,00 konden lenen, zodat Consument ervan uitging dat er, gezien de geldlening van € 359.400,00, nog ruimte voor verhoging was.
- De Bank heeft in 2013 de indruk gewekt dat het geen probleem zou zijn de financiering te verhogen. De jaarcijfers over 2014 en 2015 zijn beter dan de cijfers over 2013.

Er is dus geen verklaring voor de afwijzing van het verzoek van Consument. Aangezien de Bank de geldlening niet heeft willen verhogen, heeft Consument elders een aanvullende financiering moeten afsluiten tegen een hogere rente.

- Een medewerker van de Bank heeft in een gesprek van eind 2015 toegegeven dat er in het adviesrapport van september 2013 een fout is gemaakt ten aanzien van het inkomen in september 2013. Er is alleen gekeken naar het inkomen en niet naar de zogenaamde aftrekposten. Ook heeft een medewerker van de hypotheek-advieslijn, naar aanleiding van een aantekening in het hypotheekdossier, telefonisch aangegeven dat er een fout is gemaakt bij het bepalen van het inkomen in 2013. Consument had geen aanleiding te twijfelen aan de juistheid van het vastgestelde inkomen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank heeft de financiële situatie van Consument in 2014 en 2015 driemaal opnieuw getoetst. Hierbij is telkens een lager maximaal te financieren bedrag vastgesteld. De Bank heeft hierdoor niet aan het verzoek van Consument kunnen voldoen.
- Consument heeft niet onderbouwd dat de Bank een toezegging heeft gedaan dat een eventueel verzoek tot verhoging van de geldlening zonder meer gehonoreerd zou worden. Een verzoek tot verhoging van een financiering moet altijd op het moment van de aanvraag beoordeeld worden op basis van de (inkomens) gegevens op dat moment. De Bank is immers verplicht te toetsen of het verstrekken van een financiering passend en verantwoord is in de gegeven omstandigheden. De Bank kan derhalve nimmer toezeggingen doen over het verhogen van de financiering in de toekomst. De Bank heeft, gelet op de verstrekte financiële gegevens, het verzoek van Consument terecht afgewezen.
- Het stond de Bank, gelet op haar contractsvrijheid, vrij de aanvullende financiering niet te verstrekken.
- Consument heeft zijn schade onvoldoende onderbouwd.
- Het inkomen van Consument waarvan ten tijde van het adviesrapport gebruik is gemaakt betreft een rekeninkomen op basis van de bedrijfsresultaten die Consument heeft overgelegd. Een dergelijk inkomen is niet exact vast te stellen, zodat niet kan worden gesproken van een foutief vastgesteld inkomen.

4. Beoordeling

- 4.1 De centrale vraag in dit geschil is of de Bank ten onrechte de verzoeken van Consument ten aanzien van de verhoging van de geldlening in 2014 en daarna heeft geweigerd.
- 4.2 De Commissie overweegt vooreerst dat de Bank, op basis van de op haar van toepassing zijnde wet- en regelgeving, een kredietaanvraag dient te beoordelen aan de hand van meerdere criteria, waaronder het (toets)inkomen. Niet ter discussie staat dat de Bank bij het bepalen van het maximaal te lenen bedrag in 2013 is uitgegaan van juiste gegevens. De stelling van Consument dat een medewerker van de Bank had toegegeven dat zij een fout had gemaakt bij het vaststellen van het (toets)inkomen is onvoldoende onderbouwd. Overigens zou daarmee nog niet komen vast te staan dat Consument in 2014 of later aanspraak zou mogen maken op de gewenste aanvullende financiering.

- 4.3 Ten aanzien van de afwijzingen van de verzoeken van Consument tot verhoging van de geldlening door de Bank oordeelt de Commissie als volgt. De Bank heeft een zekere mate van beleids- en contractsvrijheid, welke onder meer inhoudt dat het haar vrijstaat te bepalen met wie en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van geldlening aangaat. De Commissie acht het niet onjuist dat de Bank in dit geval de verzoeken van Consument tot aanvullende financiering heeft afgewezen. Niet is gebleken dat de Bank in 2013 de indruk heeft gewekt, laat staan zich heeft gebonden aan de indruk, dat de verhoging van de geldlening geen probleem zou zijn. De omstandigheid dat bij het hypotheekadvies een hoger maximaal te lenen bedrag is opgegeven en Consument er hierdoor vanuit ging dat er ruimte was voor verhoging van de geldlening maakt dit niet anders. Immers, een opgave van een maximaal te lenen bedrag houdt nog geen verplichting voor de Bank in dit bedrag daadwerkelijk te verstrekken. Het standpunt van Consument dat de jaarcijfers van 2014 en 2015 beter waren ten opzichte van de jaarcijfers van 2013, welke stelling de Bank in een ander daglicht heeft geplaatst, doet niet af aan het voorgaande.
- 4.4 De conclusie luidt dat de Bank de verzoeken van Consument tot verhoging van de geldlening niet ten onrechte heeft afgewezen. Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat het onder de gegeven omstandigheden voor Consument moeilijk te accepteren is dat aan zijn verwachtingen niet kon worden voldaan, kan dit niet tot een andere conclusie leiden. De vordering wordt dan ook afgewezen, waarbij de beoordeling van de omvang van eventuele schade achterwege kan blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.