Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0104

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	2 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Contracts- en beleidsvrijheid. De consument heeft in 2004 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten. In september 2022 heeft de consument verzocht om gebruik te maken van de meeneemregeling bij het afsluiten van een nieuwe hypothecaire geldlening voor een nog aan te kopen appartement. Daarnaast verzocht de consument om een overbruggingskrediet van € 16.000,-. De bank heeft geweigerd om de gevraagde financiering te verstrekken. De consument heeft zich hierover beklaagd en stelt dat de bank ten onrechte zijn inkomen uit een Regeling voor vervroegde uittreding niet aanmerkt als bestendig inkomen in de berekening van de maximale leencapaciteit. De commissie is van oordeel dat de bank heeft gehandeld binnen haar contracts- en beleidsvrijheid. De 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 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; 6) de aanvullende stukken van de consument en 7) de reactie daarop 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.

1.3 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 in 2004 een (aflossingsvrije) hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten.

De ‘Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2003’ van de bank zijn daarop van toepassing. In artikel 18 van de toepasselijke voorwaarden is het volgende opgenomen:

> *“Verhuisfaciliteit.*
> *Als u binnen zes maanden na algehele aflossing van de geldlening, in geval van verkoop, gevolgd door juridische levering van het registergoed en verhuizing van de debiteur, een geldlening van een Rabobank verkrijgt, tot zekerheid waarvan een ander registergoed dat als uw hoofdverblijf dient of gaat dienen, hypothecair voor uw verplichtingen wordt verbonden ten behoeve van die Rabobank, zal die Rabobank de rente die gold voor de afgeloste geldlening, op uw verzoek, eveneens met u overeenkomen voor de nieuwe geldlening tot maximaal het bedrag van de afgeloste geldlening op het moment van aflossing en voor de resterende rentevastperiode van de afgelost geldlening, mits u, het nieuwe registergoed, de financiering en de zekerheden voldoen aan de voorwaarden (zoals uw inkomen en de executiewaarde van de nieuwe woning) die de bank op dat moment voor een dergelijke geldlening stelt.”*

2.2 Op 27 september 2022 heeft de consument een telefonisch oriëntatiegesprek gevoerd met een medewerker van de bank over de financiering van een nog aan te kopen appartement. De consument had een appartement op het oog en wenste een bod uit te brengen. De consument wilde gebruik maken van de meeneemregeling die gold op basis van de bestaande hypothecaire geldlening. Daarnaast verzocht hij om een overbruggingskrediet van € 16.000,-.

2.3 Na het oriëntatiegesprek heeft de medewerker van de bank per e-mail informatie bij de consument opgevraagd over het inkomen dat de consument ontving uit een Regeling voor vervroegde uittreding (hierna: RVU). Die informatie was volgens de bankmedewerker nodig om te kunnen beoordelen of het inkomen dat de consument uit de RVU genoot mee mocht worden genomen bij de berekening van de maximale leencapaciteit. De consument heeft vervolgens documenten toegestuurd met betrekking tot zijn inkomen uit de RVU.

2.4 Op 28 september 2022 heeft de bankmedewerker de consument telefonisch geïnformeerd dat de bank op basis van het inkomen uit de RVU geen financiering verstrekt. De consument heeft zich hierover op diezelfde dag beklaagd bij de bank. De reactie van de bank op die klacht hield in dat de bank conform haar beleid op basis van het inkomen van de consument geen financiering kan verstrekken en dat zij niet kan afwijken van het beleid. Deze reactie van de bank dateert van 29 september 2022. Volgens de consument heeft hij deze reactie niet eerder dan 11 november 2022 ontvangen.

2.5 Op 15 november 2022 heeft de consument een klacht ingediend bij Kifid, waarna de klacht is doorgestuurd naar de klachtenafdeling van de bank. De klachtenafdeling van de bank heeft de klacht van de consument op 15 februari 2023 afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de weigering door de bank om de door hem gewenste financiering te verstrekken. Hij onderbouwt zijn standpunt als volgt.

2.7 De bank had het inkomen dat hij ontvangt uit een RVU moeten meenemen als bestendig inkomen bij het berekenen van de maximale leencapaciteit. De RVU valt namelijk onder de pensioenwet. De pensioenwet ging op 1 juli 2023 in en de bank had hiermee rekening moeten houden. Daarnaast was de consument gedurende de RVU nog gewoon in dienst bij zijn werkgever. Hij was volgens de afspraken van zijn RVU vrijgesteld van werk met behoud van loon. Daarbij is de consument al jarenlang een uitstekende spaarder. Hij heeft een fors bedrag aan spaargeld waar hij ten tijde van de aanvraag helaas niet bij kon vanwege overheidsbeleid en vanwege het feit dat hij deposito's heeft afgesloten. Met dat spaargeld had de consument de financiering op korte termijn kunnen aflossen. De bank had bij het verstrekken van de gevraagde financiering dan ook geen enkel risico gelopen. Er is sprake van een onmenselijke maatregel die tegen elke rechtvaardigheid en klantvriendelijkheid indruist.

2.8 De consument is financieel benadeeld als gevolg van de weigering door de bank. Indien de bank wel bereid was geweest om de gevraagde financiering te verstrekken, dan had hij het beoogde appartement moeiteloos kunnen kopen. Het beoogde appartement was een unieke mogelijkheid. Door de weigering van de bank is de consument genoodzaakt om te wachten op een duurder alternatief. De consument vordert een schadevergoeding ter hoogte van € 10.000,-, waarbij hij aangeeft dat de schade moeilijk is in te schatten en dat de schade moet worden vastgesteld door een expert.

Het verweer

2.9 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

Is de klacht behandelbaar?

3.1 De commissie gaat allereerst in op het verweer van de bank dat Kifid de klacht niet kan behandelen. De bank voert aan dat de klacht ziet op de weigering van de bank om met de consument een overeenkomst te sluiten. De bank doet een beroep op punt 3 onder vraag 2 van het reglement waarin is opgenomen dat Kifid geen klachten behandelt over de weigering van een financieel dienstverlener om een overeenkomst te sluiten, tenzij de consument zich erop beroept dat sprake is van misbruik van contractsvrijheid of handelen in strijd met de wet. Van misbruik van contractsvrijheid of handelen in strijd met de wet is geen sprake en dit is ook niet door de consument aangevoerd, aldus de bank.

3.2 De consument stelt dat sprake is van een onmenselijke maatregel die tegen elke rechtvaardigheid en klantvriendelijkheid indruist. De commissie begrijpt hieruit dat de consument van mening is dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar beleids- en contracteervrijheid.

3.3 De commissie acht de klacht van de consument behandelbaar voor zover deze ziet op de vraag of de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid. De commissie zal dan ook overgaan tot de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Geen misbruik van contracts- en beleidsvrijheid

3.4 De commissie stelt voorop dat de bank in beginsel contracts- en beleidsvrijheid heeft. Het staat de bank daarbinnen vrij om zelf te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een krediet verstrekt.[1] Op haar rust immers geen acceptatieplicht.[2] In beginsel is de bank dan ook niet verplicht om een gevraagd krediet te verstrekken. Deze contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid of handelen in strijd met de wet.

3.5 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. Hierna motiveert de commissie dat oordeel.

De bank heeft als volgt toegelicht waarom zij de gevraagde financiering niet aan de consument wilde verstrekken. Het inkomen uit een RVU stond ten tijde van het oriëntatiegesprek met de consument in september 2022 niet als inkomstenbron opgenomen in het acceptatiebeleid van de bank. Als reden heeft de bank daarvoor gegeven dat de bank niet beschikt over de kennis om de RVU juist te kunnen beoordelen en de (financiële) gevolgen en de risico's van de regeling te overzien. Daarbij was de RVU uitkering die de consument ontving anders dan een reguliere RVU uitkering. Bij een reguliere RVU uitkering treedt de persoon die de uitkering ontvangt uit dienst. De consument was echter nog in dienst bij zijn werkgever. Hieruit volgt dat inkomen uit RVU geen eenvoudige inkomenscomponent is waardoor de bank inkomen uit RVU niet als bestendig inkomen aanmerkt. Dat de consument nog in dienst was bij zijn werkgever gedurende de RVU maakt dat niet anders, omdat het inkomen van de consument wezenlijk anders was dan een regulier inkomen uit loondienst. De consument ontving enkel een RVU uitkering, maar geen loon, verlofuren, vakantiegeld of overige emolumenten. De RVU uitkering die de consument ontving is dus niet gelijk aan een regulier inkomen uit loondienst. Het inkomen dat de consument ontving was dus niet opgenomen in het acceptatiebeleid waardoor de bank volgens haar beleid geen financiering kon verstrekken, aldus de bank.

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2018-436, 2018-740, 2021-0028, 2021-1058 en 2022-0780, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2020-553, 2020-642 en 2022-0780.

3.6 Mede gelet op de toelichting van de bank op haar beleid levert dat beleid naar het oordeel van de commissie geen misbruik van beleidsvrijheid op.

3.7 Feiten en omstandigheden dat de bank door de wijze waarop de bank haar beleid heeft toegepast misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid, zijn de commissie niet gebleken. De bank heeft de gevraagde financiering in overeenstemming met haar acceptatiebeleid geweigerd en – zo heeft de commissie onder 3.7 vastgesteld – dat beleid is geen misbruik van beleidsvrijheid.

3.8 Dat de consument al jarenlang een uitstekende spaarder is en dat hij een fors bedrag aan spaargeld heeft, maakt niet dat de bank gehouden was om aan de consument toch de gevraagde financiering te verstrekken. De bank heeft toegelicht dat zij op grond van de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet rekening moet houden met de vaste en bestendige inkomsten van de consument bij het bepalen van de maximale leencapaciteit. Met eigen vermogen wordt geen rekening gehouden bij het bepalen van de maximale leencapaciteit. De commissie onderschrijft dit. Spaargeld kan niet worden gezien als een bestendige vorm van inkomen zodat de hoogte van het spaarbedrag van de consument niet relevant is bij de berekening van de maximale leencapaciteit.

Conclusie

3.9 De commissie begrijpt de teleurstelling van de consument over de weigering door de bank. De commissie concludeert echter dat niet is vast komen te staan dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is.

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 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