Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0489

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	12 juni 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consumenten hebben de bank benaderd voor de financiering van een nieuwe woning. Lopende de aanvraagprocedure zijn zij van gedachten veranderd en hebben zij een andere woning gekocht. De consumenten hebben de bank verzocht het onderpand te wijzigen voor de reeds aangevraagde financiering. De bank heeft dat geweigerd. De consumenten zijn het daar niet mee eens, omdat de bank dat eerder wel toestond. Dit is ook in lijn met de algemene voorwaarden. De commissie oordeelt dat de consumenten geen beroep toekomt op de algemene voorwaarden en dat geen sprake is van misbruik van beleidsvrijheid of gerechtvaardigd vertrouwen. De vorderingen worden 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 consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) 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.

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 In verband met de financiering van de aankoop van een nieuwe woning te [plaatsnaam 1] hebben de consumenten de bank benaderd. Zij zijn daarbij bijgestaan door een hypotheekadviseur (hierna: de adviseur).

2.2 Op verzoek van de adviseur heeft de bank op 24 februari 2022 een hypotheekindicatie uitgebracht voor een hypothecaire geldlening met hoofdsom van € 500.000,- en een overbruggingskrediet van € 200.000,-. De rente voor de hypothecaire geldlening van € 500.000,- bedroeg 1,51% met een rentevaste periode van 20 jaar. De rente voor het overbruggingskrediet van € 200.000,- bedroeg 2% met een rentevaste periode van 2 jaar. Tot zekerheid van terugbetaling van de totale financiering van € 700.000,- zou de bank een eerste recht van hypotheek verkrijgen op de woning te [plaatsnaam]. De waarde van deze woning bedroeg € 1.040.000,-. Tot zekerheid van terugbetaling van het overbruggingskrediet zou de bank ook een tweede recht van hypotheek krijgen op de oude woning van de consumenten. De waarde van de oude woning bedroeg € 461.000,-.

2.3 De hypotheekindicatie was 9 maanden geldig. Op de hypotheekindicatie waren Algemene Voorwaarden voor Woningfinanciering van Triodos 2021 (hierna: de algemene voorwaarden) en de Algemene Bankvoorwaarden 2017 van toepassing. De consumenten hebben de hypotheekindicatie getekend en naar de bank gestuurd.

2.4 Vanwege omstandigheden hebben de consumenten ervoor gekozen de woning te [plaatsnaam] niet te kopen. In plaats daarvan hebben zij een woning in [plaatsnaam 2] gekocht. Op 7 april 2022 hebben zij hierover contact gezocht met de adviseur. De adviseur heeft de bank op 21 april 2022 geïnformeerd over de gewijzigde plannen en de bank verzocht het onderpand voor de aangevraagde financiering aan te passen naar de woning te [plaatsnaam 2].

2.5 Op 21 april 2022 heeft de bank per e-mail aangegeven dat het niet mogelijk was het onderpand aan te passen:

> *"(...) Dit betreft een wijziging van het onderpand, voorheen konden wij het onderpand van een lopende offerte wijzigen. Gezien de huidige rente markt is dit niet meer mogelijk. (...)"*

2.6 De adviseur heeft daar vervolgens vragen over gesteld, waarop de bank het volgende heeft gereageerd:

> *"Dit kon eigenlijk nooit, alleen deden we er door de dalende rentemarkt en het feit dat wij geen annuleringkosten hebben en je 9 maanden de tijd hebt om je dossier compleet te maken nooit zo moeilijk over. Nu hebben we echter de opdracht gekregen dat we dit niet meer mogen goedkeuren."*

2.7 Op 3 mei 2023 heeft de adviseur de bank laten weten dat de consumenten desondanks een hypothecaire geldlening willen afsluiten voor de woning te [plaatsnaam 2] en heeft voorgesteld de rente zoals die gold per 21 april 2022 te hanteren. De bank is daarmee akkoord gegaan en heeft de consumenten een hypothecaire geldlening verstrekt met een hoofdsom van € 761.300,-.

De lening bestaat uit:

- een aflossingsvrij gedeelte van € 200.000,- met een rente van 2,59% en een rentevaste periode van 10 jaar;
- een aflossingsvrij gedeelte van € 267.500,- met een rente van 2,59% en een rentevaste periode van 10 jaar;
- een annuïtair gedeelte van € 37.500,- met een rente van 2,85% en een rentevaste periode van 20 jaar;
- een annuïtair gedeelte van € 17.500,- met een rente van 2,32% en een rentevaste periode van 7 jaar en;
- een overbruggingskrediet van € 238.800,- met een rente van 2,77% en een rentevaste periode van 2 jaar.

2.8 Op 15 mei 2023 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de bank over het niet gestand doen van de voorwaarden in de hypotheekindicatie van 24 februari 2022. De bank heeft de klacht definitief afgewezen op 29 september 2023. De consument hebben vervolgens een klacht ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten stellen dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door te weigeren het onderpand te wijzigen van de reeds aangevraagde financiering. De bank heeft zelf toegegeven dat dit voorheen wel kon. De adviseur werkt veel samen met de bank en is daar ook van uitgegaan. Dat is ook in lijn met artikel 9 van het Europees gestandaardiseerd informatieblad en de verhuisregeling opgenomen in artikel 7.5 van de algemene voorwaarden. Door het beleid plots te wijzigen en de adviseur daar niet over te informeren heeft de bank geen rekening gehouden met de belangen van de consumenten. Doordat zij geen financieringsvoorbehoud in de koopovereenkomst hadden opgenomen, stonden zij met hun rug tegen de muur. Daarom waren zij genoodzaakt opnieuw een rentevoorstel aan te vragen bij de bank en de hogere lasten te accepteren. Als de bank de adviseur tijdig had geïnformeerd over de rentewijziging hadden zij kunnen voorkomen dat de lasten zo hoog zouden oplopen. Zij hadden de levering dan op een langere termijn kunnen schuiven en een financieringsvoorbehoud kunnen opnemen in het koopcontract. Zij zouden dan de tijd hebben gehad om bij verschillende banken een rentevoorstel aan te vragen. Zij hadden deze rentevoorstellen al op 7 april 2022 kunnen opvragen. De rente was toen vele malen lager dan op 21 april 2022.

2.10 De consumenten vorderen herstel van de situatie. Volgens de adviseur hadden zij een aflossingsvrije lening met een hoofdsom van € 460.000,- kunnen afsluiten tegen een rente van 1,74% en een rentevaste periode van 20 jaar.

Daarnaast hadden zij € 40.000,- een annuïtaire lening tegen een rente van 1,71% en een rentevaste periode van 10 jaar en een tweede annuïtaire lening van € 46.150,- tegen een rente van 2,44% met een rentevaste periode van 10 jaar kunnen afsluiten. Zij willen dat de bank hun hypothecaire geldlening aanpast aan deze voorwaarden. Daarnaast vorderen zij vergoeding van de rente die zij tot op heden te veel hebben betaald, vermeerderd met de wettelijke rente. Tot 31 december 2023 komt dat neer op een bedrag van € 6.472,41.

Het verweer

2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar draait deze zaak om?

3.1 De klacht valt uiteen in twee onderdelen. Het eerste klachtonderdeel ziet op het beroep van de consumenten op de verhuisregeling opgenomen in artikel 7.5 van de algemene voorwaarden. De commissie vat het tweede klachtonderdeel over het beleid op als een verwijt aan de bank dat zij misbruik heeft gemaakt van de haar toekomende beleidsvrijheid door wijziging van het onderpand lopende de hypotheekaanvraag niet meer toe te staan, dan wel dat hun een beroep toekomt op het gerechtvaardigd vertrouwen dat de bank dat zou toestaan.

Het eerste klachtonderdeel

3.2 De consumenten hebben gesteld dat uit artikel 7.5 van de algemene voorwaarden (de verhuisregeling) en artikel 9 van het Europees gestandaardiseerd informatieblad volgt dat het rentevoorstel ook geldt voor een ander onderpand. De commissie volgt die stelling niet. In artikel 7.5 van de algemene voorwaarden wordt gesproken over het aflossen van de “lopende lening” en het meenemen van de rentecondities van de “huidige Triodos Bank Hypotheek”. Dit wijst erop dat artikel 7.5 niet van toepassing is indien de consumenten een aanbod tot het verstrekken van een hypothecaire geldlening hebben aanvaard, zoals de hypotheekindicatie, maar die lening nog niet is verstrekt en dus ook niet kan worden afgelost. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Het tweede klachtonderdeel

3.3 Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel heeft de bank toegelicht dat het voorheen weliswaar mogelijk was om het onderpand lopende een hypotheekaanvraag te wijzigen, maar dat dit slechts bij uitzondering werd toegestaan. Het beleid van de bank is juist dat voor iedere woning een nieuw renteaanbod moet worden aangevraagd. Dat is ook begrijpelijk, omdat een ander onderpand essentiële wijzigingen kan meebrengen in de financieringsopzet.

In afwijking van haar beleid heeft de bank in het verleden wel toegestaan dat een reeds uitgebracht renteaanbod ook gold voor een andere woning, in het bijzonder indien het ging om een nagenoeg identieke nieuwbouwwoning met hetzelfde energielabel op dezelfde locatie. In het geval van de consumenten was daar geen sprake van. De woning te [plaatsnaam 2] was een andere woning op een andere locatie en met een ander energie-label.

3.4 Als uitgangspunt geldt dat de bank haar eigen beleid mag bepalen en de vrijheid heeft om een overeenkomst aan te gaan of een wijziging daarvan overeen te komen. Dat geldt ook voor het beleid van de bank om al dan niet een ander onderpand te accepteren. Die vrijheid is niet onbegrensd: de bank mag van haar beleidsvrijheid geen misbruik maken. De weigering van de bank om in dit geval het onderpand te wijzigen is geen misbruik van die vrijheid. Feiten of omstandigheden die dergelijk misbruik opleveren zijn de commissie niet gebleken.

3.5 Dit zou anders kunnen zijn indien de bank bij de consumenten het gerechtvaardigde vertrouwen heeft gewekt dat het wijzigen van het onderpand in het geval van de consumenten mogelijk zou zijn. De commissie stelt vast dat de adviseur (en daarmee de consumenten) er enkel op basis van eerdere gevallen van uit is gegaan dat het wijzigen van het onderpand na acceptatie van de hypotheekindicatie maar voor de verstrekking van de lening ook in het geval van de consumenten mogelijk moet zijn. Dit is onvoldoende om te kunnen spreken van gerechtvaardigd vertrouwen. Daarvan zou pas sprake kunnen zijn indien bij de consumenten een concrete en gerechtvaardigde verwachting zou zijn gewekt. Van zo een concrete en gerechtvaardigde verwachting dat het onderpand ook in het geval van de consumenten nog kon worden gewijzigd is niet gebleken.

3.6 Ten overvloede overweegt de commissie dat ook al mochten de consumenten er gerechtvaardigd op vertrouwen dat de bank een wijziging van het onderpand zou toestaan, dan nog geldt dat slechts sprake was van een hypotheekindicatie en geen bindend aanbod. In de hypotheekindicatie is immers opgenomen dat de consumenten documenten moeten aanleveren die door de bank zullen worden beoordeeld. Pas als de documenten en overige gegevens voldoen aan de eisen van de bank wordt een definitief hypotheekaanbod verstrekt en pas na ontvangst van het definitief hypotheek is zeker dat de hypotheek-aanvraag is geaccepteerd.

Conclusie

3.7 Gelet op de voorgaande overwegingen is de klacht ongegrond. De vorderingen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden voor Woningfinanciering versie april 2021

Artikel 7.5 Wat gebeurt er als u gaat verhuizen

Als u een andere woning koopt die als hoofdverblijf dient of gaat dienen, dan moet de lopende lening (van uw huidige woning) worden afgelost uit de verkoop van de huidige woning. De rentecondities van uw huidige Triodos Bank Hypotheek kunt u voor de resterende duur van de rente vaste periode meenemen naar een nieuwe woning als u tijdens de renteloopti jd een andere woning koopt. Uw aanvraag wordt volgens dezelfde acceptatievoorwaarden beoordeeld als een aanvraag voor een nieuwe hypotheek.