Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0028

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	11 januari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Stichting Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen SVn
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Contractsvrijheid. De consument heeft bij SVn een aanvraag voor een stimuleringslening ingediend. SVn heeft de kredietaanvraag afgewezen. De consument vordert van SVn schadevergoeding, omdat SVn zijn kredietaanvraag in zijn ogen onterecht heeft afgewezen. De consument is van mening dat SVn verkeerde leennormen heeft gehanteerd bij de beoordeling van zijn aanvraag. De commissie is van oordeel dat SVn de kredietaanvraag van de consument heeft mogen afwijzen, omdat SVn contractsvrijheid heeft. Verder is de commissie niet gebleken dat SVn door de kredietaanvraag af te wijzen heeft gehandeld in strijd met enerzijds de wet, de goede zeden of de openbare orde en anderzijds de redelijkheid en billijkheid.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van SVn; 3) de repliek van de consument en 4) de dupliek van SVn.

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 SVn hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 SVn is een organisatie die duurzame financieringsoplossingen, waaronder leningen, aanbiedt aan verschillende doelgroepen met maatschappelijk rendement als doel. Voordat SVn een lening kan verstrekken moet de gemeente waarin de aanvrager woont hiervoor toestemming geven.

2.2 Op 20 juli 2023 heeft de gemeente [plaatsnaam] de consument toestemming gegeven om een stimuleringslening aan te vragen. Een stimuleringslening is er voor zowel het verbouwen als verduurzamen van woningen.

2.3 De consument heeft op 20 juli 2023 bij SVn een aanvraag ingediend voor een stimuleringslening van € 12.000,- voor het installeren van zonnepanelen.

2.4 Op 28 juli 2023 heeft SVn de kredietaanvraag van de consument afgewezen. In haar brief van die datum staat:

"(...) ***U komt niet in aanmerking voor een Toekomstbestendig Wonen Lening Consumptief***
Ik kan mij voorstellen dat dit een vervelend bericht is. Daarom leg ik u graag uit waarom wij tot dit besluit komen. De reden is dat:

- *uw inkomen vanaf uw AOW-leeftijd niet voldoende is voor het afsluiten van een Toekomstbestendig Wonen Lening Consumptief. Uw inkomen is dan lager dan uw huidige inkomen. Ook vanaf uw AOW-leeftijd is het belangrijk dat u de lening zelf kunt aflossen. Daarom berekenen wij naast uw huidige inkomen ook het inkomen vanaf de AOW-leeftijd. Dit betekent dat u niet uw volledige salaris ontvangt. Wij kunnen u hierdoor geen Toekomstbestendig Wonen Lening Consumptief geven.*

Zo beoordelen wij uw aanvraag
Wij bekijken of uw aanvraag voldoet aan de voorwaarden van Toekomstbestendig Wonen Lening Consumptief. Daarnaast houden wij rekening met de aanvullende voorwaarden die Stichting Stimuleringsfonds Volkshuisvesting Nederlandse gemeenten stelt aan de lening. Deze voorwaarden vindt u op onze website. Heeft u de Toekomstbestendig Wonen Lening Consumptief (gedeeltelijk) aangevraagd voor het financieren van energiebesparende maatregelen? Bij het beoordelen van uw aanvraag houden wij ons aan de gedragscode consumptief krediet (VFN) voor verantwoorde kredietverstrekking; volgens die normen mogen wij geen rekening houden met de toekomstige energiebesparing of verlaging van uw energienota. Omdat het om een persoonlijke lening gaat en niet om een hypotheek, speelt ook de eventuele overwaarde van uw woning geen rol bij de beoordeling.

Soms is het niet verstandig om een lening te geven
Wij willen voorkomen dat u meer schulden heeft dan u kunt betalen. Ook op dat punt beoordelen wij uw aanvraag. Hiervoor gebruiken wij bijvoorbeeld deze regels, die bedoeld zijn om u te beschermen:

- het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen;
- de gedragscode consumptief krediet (VFN);
- ons eigen kredietbeleid. (...)"

2.5 De consument heeft op 30 augustus 2023 per e-mail bezwaar gemaakt tegen de afwijzing van zijn kredietaanvraag door SVn. Op 31 augustus 2023 heeft hij zijn bezwaar per e-mail aangevuld. Op 4 september 2023 heeft SVn zijn bezwaar per e-mail afgewezen.

2.6 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument vordert betaling door SVn van € 136.320,- met de wettelijke rente hierover vanaf 1 september 2023 tot de dag van de algehele voldoening.

2.8 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat SVn zijn aanvraag voor een stimuleringslening ten onrechte heeft afgewezen. In dit verband heeft hij het volgende aangevoerd:

a. De leennormen die SVn hanteert zijn onjuist. Ten onrechte houdt SVn bij de toepassing van haar leennormen geen rekening met de eventuele energiebesparing die de stimuleringslening teweegbrengt. Na installatie van de zonnepanelen zal de consument geen energiekosten meer hebben. Daarnaast zullen de zonnepalen per jaar circa € 5.000,- (circa 10.000 kWh) opleveren.
b. Door onjuiste leennormen te hanteren is SVn ten onrechte ervan uitgegaan dat het inkomen van de consument na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd ontoereikend zal zijn.
c. De stelling van SVn dat zij zich bij de beoordeling van kredietaanvragen houdt aan de geldende wet- en regelgeving is onjuist. Ten onrechte hanteert SVn bij de beoordeling van kredietaanvragen de Nibud-norm voor energie en haar eigen beleid.
d. Voorheen zag de Belastingdienst de opwekking van elektriciteit met zonnepanelen door particulieren als een bedrijfsmatige activiteit en konden particulieren de btw terugvorderen. Inmiddels is dit systeem niet meer in gebruik door invoering van het btw-nultarief voor zonnepanelen (per 1 januari 2023, Kifid). Dat neemt echter niet weg dat de opwekking van energie met zonnepanelen door particulieren nog steeds als een bedrijfsmatige activiteit moet worden gezien. Ten onrechte houdt SVn bij de beoordeling van kredietaanvragen van consumenten geen rekening met het inkomen dat zij met deze bedrijfsmatige activiteit genereren.
e. Ten onrechte houdt SVn geen rekening met de omstandigheid dat de consument na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd zal blijven doorwerken. Na het bereiken van de AOW-gerechtigde leeftijd zal zijn inkomen stijgen (doordat hij dan naast zijn salaris een AOW-uitkering krijgt). Dat SVn hiermee geen rekening houdt is leeftijds-discriminatie en daarom verboden.

2.9 Doordat SVn de kredietaanvraag van de consument heeft afgewezen heeft hij schade geleden. Die schade heeft de consument op € 136.320,- becijferd. De kosten van de stimuleringslening zouden € 76,- per maand bedragen (€ 912,- per jaar). De opbrengst van de zonnepalen zou jaarlijks circa € 5.000,- bedragen. De looptijd van de stimuleringslening zou vijftien jaar zijn. De schade over de eerste vijftien jaar bedraagt dan: 15 x (€ 5.000,- minus € 912,-) = € 61.320,-. De levensduur van de zonnepanelen is dertig jaar. Na aflossing van de stimuleringslening na vijftien jaar bedraagt de schade jaarlijks € 5.000,- en voor de resterende vijftien jaar dus: 15 x € 5.000,- = € 75.000,-. De totale schade bedraagt daarmee € 136.320,- (€ 61.320,- + € 75.000,-). SVn zal die schade aan de consument moeten vergoeden.

Het verweer van SVn

2.10 SVn heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of SVn de aanvraag van de consument voor een stimuleringslening mocht afwijzen en of SVn de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt beide vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

De klacht is behandelbaar

3.2 Alvorens de commissie toekomt aan een *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van de consument, zal zij eerst beoordelen of zijn klacht behandelbaar is. De klacht van de consument heeft immers betrekking op de weigering door SVn om een overeenkomst met hem te sluiten. Volgens vraag 2.3 van het reglement zou dat in beginsel tot het oordeel moeten leiden dat de klacht van de consument niet behandelbaar is. Kifid behandelt immers geen klachten over de weigering van financiële dienstverleners om een overeenkomst met een klager te sluiten of de dienstverlening aan die klager uit te breiden.

3.3 De commissie constateert echter dat de consument het standpunt heeft ingenomen dat SVn heeft gehandeld in strijd met de wet, namelijk het verbod op leeftijdsdiscriminatie. Met die klacht kan de consument wél bij Kifid terecht. Dit is een uitzondering op het hiervoor onder 3.2 weergegeven uitgangspunt. Ook dat staat in vraag 2.3 van het reglement.

3.4 De conclusie uit het voorgaande is dat de klacht van de consument behandelbaar is. De commissie zal hierna dan ook overgaan tot een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

SVn heeft contractsvrijheid

3.5 De commissie stelt voorop dat SVn op basis van de 'partijautonomie' in principe de vrijheid heeft om te bepalen met wie en wanneer zij contracteert, alsmede wat de inhoud van die overeenkomst is. Dit wordt de 'positieve contractsvrijheid' genoemd. Partijen zijn daarbij wel aan bepaalde grenzen gebonden, zoals enerzijds (strijd met) de wet, de goede zeden of de openbare orde en anderzijds (strijd met) de redelijkheid en billijkheid. Een partij kan ook bepalen om *geen* overeenkomst te sluiten. Dit wordt de 'negatieve contractsvrijheid' genoemd. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat SVn in beginsel de vrijheid had om geen overeenkomst met de consument aan te gaan en zijn aanvraag voor een stimuleringslening af te wijzen.

Geen strijd met de wet, de goede zeden of de openbare orde

3.6 Het voorgaande kan anders zijn als SVn door de kredietaanvraag van de consument af te wijzen, heeft gehandeld in strijd met de wet, de goede zeden of de openbare orde. Niet gebleken is echter dat dat zo is. De consument heeft in dit verband aangevoerd dat SVn zich schuldig heeft gemaakt aan leeftijdsdiscriminatie. Naar het oordeel van de commissie is er in dit geval echter geen sprake van een verboden onderscheid naar leeftijd. Het wettelijk verbod is namelijk beperkt tot leeftijdsdiscriminatie bij arbeid, beroep en beroepsonderwijs en strekt zich niet uit tot leeftijdsdiscriminatie bij het aanbod van goederen en diensten.[1] Dit betekent dat het beleid van de bank niet in strijd is met de wet. Van strijd met de goede zeden of de openbare orde is de commissie evenmin gebleken.

Geen strijd met de redelijkheid en billijkheid

3.7 De vraag die de commissie vervolgens moet beantwoorden, is of SVn door de krediet-aanvraag van de consument af te wijzen, heeft gehandeld in strijd met de redelijkheid en billijkheid. Naar het oordeel van de commissie is ook daarvan geen sprake.

3.8 SVn heeft toegelicht dat uit artikel 4:34 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) volgt dat zij als aanbieder van krediet vóór de totstandkoming van een kredietovereenkomst moet beoordelen of het aangaan van die overeenkomst verantwoord is, zulks ter voorkoming van overkreditering van de consument die het krediet wil aangaan.[2] Volgens SVn zijn de leennormen die zij hanteert een uitwerking van de open norm die uit dat wetsartikel voortvloeit. Zij heeft toegelicht dat SVn is aangesloten bij de Vereniging van Financieringsondernemingen in Nederland (hierna: VFN) en dat voor consumptief krediet leennormen voor verantwoorde kredietverlening nader zijn ingevuld in de *Leennormenmethodiek CK* van 15 juli 2022 en de *Gedragscode* van de VFN van 1 april 2021 (hierna: de gedragscode VFN). Verder heeft SVn toegelicht dat de Autoriteit Financiële Markten de normen die in de gedragscode VFN zijn opgenomen beschouwt als minimale invulling van de open norm van artikel 4:34 Wft en dat zij op grond van de gedragscode VFN wél striktere leennormen mag hanteren, maar geen soepelere.

3.9 Verder heeft SVn toegelicht dat zij bij het beoordelen van de kredietaanvraag van de consument heeft getoetst met het inkomen en de vaste lasten zoals die volgen uit de hiervoor onder 3.8 genoemde leennormenmethodiek en de gedragscode VFN. Ook de omstandigheid dat zij geen rekening heeft gehouden met het inkomen dat de consument zal genereren met de opwekking van elektriciteit met zonnepanelen, volgt volgens SVn uit die normen. De commissie begrijpt dat de uitslag van de toetsing door SVn onwenselijk is voor de consument, maar dat kan nu eenmaal de consequentie zijn van de toepassing van die leennormen.

---

[1] In gelijk zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2020-112, 2021-0872 en 2022-0591.
[2] Dit artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Naar het oordeel van de commissie heeft SVn hiermee echter niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar gehandeld. Gelet daarop is de klacht van de consument ongegrond.[3]

SVn hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

3.10 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat SVn de kredietaanvraag van de consument niet heeft mogen afwijzen, is er voor toewijzing van schadevergoeding geen aanleiding.

Conclusie

3.11 De conclusie is dat SVn de aanvraag van de consument voor een stimuleringslening heeft mogen afwijzen en dat SVn geen schadevergoeding aan de consument hoeft te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 april 2022, 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 zes 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 twee 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 twee 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

[3] In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nrs. 2018-779, 2020-572 en 2021-0112.

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:34 Wft

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.
2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.