Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0246

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	19 maart 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Vista Hypotheken B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Afwijzing aanvraag. Volgens de consumenten heeft de geldverstrekker hun hypotheekaanvraag onterecht afgewezen. De geldverstrekker zou daarbij misbruik hebben gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van misbruik van bevoegdheid. 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de geldverstrekker.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 23 februari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer mr. drs. R.A.C.J. van Kessel, advocaat, kantoorhoudende te Boxtel. Namens de geldverstrekker waren aanwezig de heer [naam 1], CFRO Visa Hypotheken en mevrouw [naam 2], legal counsel.

1.3 De consumenten en de geldverstrekker 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 consumenten wensten in 2022 hun bestaande hypothecaire geldlening over te sluiten. Zij hebben via hun hypotheekadviseur bij de geldverstrekker een financiering aangevraagd. De geldverstrekker heeft op 8 april 2022 een voorbeeldofferte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 475.000,- met een vaste rente van 2,5% voor 20 jaar.

2.2 De geldverstrekker heeft de aanvraag van de consumenten afgewezen, omdat deze niet aan de acceptatienormen voldeed. Volgens de geldverstrekker was er sprake van 'complexiteit van de aanvragers' en hadden de consumenten meer panden dan op grond van de acceptatienormen is toegestaan. De geldverstrekker heeft de afwijzing schriftelijk bevestigd op 10 augustus 2022.

2.3 De consumenten hebben op 4 augustus 2022 per brief een klacht ingediend bij de geldverstrekker. De klacht is op 18 augustus 2022 per brief door de geldverstrekker afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten stellen dat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid. Zij onderbouwen hun standpunt als volgt.

2.5 De geldverstrekker heeft onvoldoende aan zijn informatieplicht voldaan. Hij heeft de acceptatievoorwaarden niet van tevoren aan de consumenten verstrekt of ernaar verwezen. Het is onterecht dat de geldverstrekker haar afwijzing op de voor de consumenten onbekende acceptatievoorwaarden heeft gebaseerd.

2.6 Overigens voldoen de consumenten wel aan de acceptatievoorwaarden. Er is geen sprake van complexiteit. De consumenten zijn echter onvoldoende in de gelegenheid gesteld hun hypotheekaanvraag en de aangeleverde stukken toe te lichten. Daarnaast is er sprake van weinig risico voor de geldverstrekker. Het aangevraagde hypotheekbedrag betreft slechts 38% van de taxatiewaarde van de woning.

2.7 De consumenten hadden tijdig op de hoogte gehouden willen worden van de knelpunten. Zij hadden in dat geval tijdig andere geldverstrekkers kunnen benaderen om, onder andere, een gunstige rente te kunnen vastleggen. Nu lijden de consumenten financieel nadeel in de vorm van een hogere rente bij een andere geldverstrekker.

2.8 De consumenten vorderen dat de geldverstrekker een hypothecaire geldlening verstrekt met een rente van 2,5%. Als dat niet mogelijk is, dan stellen de consumenten een rente voor van 3,5% of een andere passende oplossing.

Het verweer

De geldverstrekker voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de geldverstrekker de hypotheekaanvraag van de consumenten mocht weigeren en of de geldverstrekker alsnog kan worden verplicht de consumenten een hypothecaire geldlening tegen een gunstige rente aan te bieden.

De klacht is behandelbaar

3.2 De geldverstrekker stelt dat de klacht van de consumenten niet-behandelbaar is, omdat het gaat over de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst te sluiten.

3.3 Het reglement van Kifid bepaalt dat de commissie geen klachten behandelt over de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst te sluiten of om haar dienstverlening aan een consument uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.[1]

3.4 De consumenten hebben zich uitdrukkelijk op de uitzondering beroepen. Zij vinden dat er sprake is van misbruik van bevoegdheid van de geldverstrekker. De commissie oordeelt daarom dat de klacht behandelbaar is. Hierna wordt de klacht inhoudelijk behandeld.

De geldverstrekker mocht de hypotheekaanvraag van de consumenten weigeren

3.5 Uitgangpunt is dat het de geldverstrekker in beginsel vrijstaat om te bepalen of en onder welke voorwaarden hij een overeenkomst wenst te sluiten. Dit is een vaste lijn in de uitspraken van de commissie.[2] Het contracts- en beleidsvrijheid van de geldverstrekker kan worden beperkt als er sprake is van misbruik van bevoegdheid.

3.6 Het is de commissie in deze zaak niet gebleken dat er sprake is van misbruik van contracts- en beleidsvrijheid. Dat betekent dat de geldverstrekker de hypotheekaanvraag van de consumenten in dit geval mocht weigeren. De commissie licht dit oordeel als volgt toe.

3.7 De consumenten stellen dat de geldverstrekker hen vooraf had moeten informeren over de acceptatievoorwaarden en/of dat de geldverstrekker de acceptatievoorwaarden vooraf had moeten verstrekken. De commissie gaat niet mee met die stelling.

---

[1] Dat staat in vraag 2 onder 3. van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op www.kifid.nl/reglementen.

[2] Zie bijvoorbeeld de uitspraken Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0807, 2022-0780 en 2021-1058, te vinden op www.kifid.nl.

3.8 Het staat vast dat de geldverstrekker in dit geval is opgetreden als aanbieder, niet als adviseur. Dit blijkt (onder andere) uit de voorbeeldofferte van 8 april 2022, waarin de adviseur van de consumenten wordt genoemd. De geldverstrekker was in zijn rol als aanbieder niet verplicht de consumenten actief van tevoren op de hoogte te stellen van zijn acceptatiebeleid. Volgens de vaste lijn van de commissie mag juist van *een adviseur* worden verwacht dat hij bekend is met het acceptatiebeleid van de geldverstrekker.[3] De adviseur dient tijdig contact op te nemen met de geldverstrekker wanneer er onduidelijkheden zijn over de vraag hoe de acceptatievoorwaarden moeten worden begrepen.[4] Vaste lijn van de commissie is ook dat de wetenschap (kennis) van de adviseur moet worden toegerekend aan consumenten.[5] De stelling van de consumenten dat zij niet op de hoogte waren van de rol van de adviseur, verandert niets aan de hiervoor genoemde rolverdeling.

3.9 Verder stellen de consumenten dat zij aan de acceptatievoorwaarden van de geldverstrekker voldoen. De geldverstrekker betwist dat gemotiveerd. Volgens de geldverstrekker is er sprake van complexiteit van de consumenten. De consumenten ontvangen inkomen als directeur-grootaandeelhouder van een bv en hebben meer panden in bezit dan is toegestaan op grond van de acceptatievoorwaarden. De consumenten betwisten dat er sprake is van complexiteit en dat zij te veel panden in bezit hebben. Uit nadere toelichting van de consumenten en/of nader onderzoek door de geldverstrekker zou blijken dat de aanvraag wel binnen het acceptatiebeleid van de geldverstrekker valt.

3.10 Tijdens de hoorzitting heeft de geldverstrekker toegelicht dat het zijn beleid is om enkel standaardhypotheken te verstrekken, geen maatwerk. Een aanvraag moet eenvoudig zijn. De geldverstrekker wenst tijdens een aanvraag geen nader onderzoek te doen. De commissie stelt vast dat deze toepassing van de acceptatievoorwaarden geen misbruik van bevoegdheid oplevert. De aanvraag van de consumenten voldeed niet aan het acceptatiebeleid. De aanvraag was niet zodanig standaard en/of eenvoudig dat deze zonder nader onderzoek of vragen kon worden geaccepteerd. Zoals ook de consumenten verklaren, was er nader onderzoek nodig en/of nadere toelichting nodig over het inkomen en over de panden.

3.11 De commissie begrijpt dat de geldverstrekker duidelijker met de consumenten had kunnen communiceren over de reden van afwijzing. Dit betekent echter niet dat er daarom sprake is van misbruik van bevoegdheid. De klacht van de consumenten is ongegrond.

[3] Zie bijvoorbeeld de uitspraken Geschillencommissie Kifid nrs. 2021-1035, 2019-507 en 2018-488, te vinden op www.kifid.nl.
[4] Zie bijvoorbeeld de uitspraken Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0748 en 2019-813, te vinden op www.kifid.nl.
[5] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-1099, 2021-0142 en 2021-0194, te vinden op www.kifid.nl.

3.12 Nu de geldverstrekker de aanvraag van de consumenten mocht weigeren, is de geldverstrekker ook niet verplicht de consumenten alsnog een financiering aan te bieden tegen een gunstige rente of een andere oplossing te bieden.

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