Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0892

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

Datum uitspraak	28 november 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Moneyou B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Afwijzing hypotheekaanvraag. De consumenten klagen over de weigering van de bank om de door hen gewenste financiering te verstrekken. Zij menen dat de bank inkomen uit een persoonsgebonden budget moet meewegen als vast en bestendig inkomen bij de berekening van de maximale leencapaciteit. Volgens de consumenten is er sprake van discriminatie. De commissie oordeelt dat er geen wettelijke regel is die het door de bank gemaakte onderscheid verbiedt en dat evenmin 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 bank en 4) het aanvullende stuk 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 In 2008 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Op basis van de tussen partijen geldende overeenkomst geldt een zogenoemde ‘meeneem-regeling‘. Daarin staat dat de consumenten, in bepaalde gevallen, bepaalde voorwaarden van de bestaande geldlening kunnen meenemen naar een bij de bank af te sluiten nieuwe hypothecaire geldlening voor een andere woning.

2.2 Op 6 februari 2023 hebben de consumenten een oriënterend gesprek gevoerd met een medewerker van de bank. De consumenten wensten een hypothecaire geldlening af te sluiten voor de financiering van een nieuwe woning waarbij zij gebruik wensten te maken van de meeneemregeling. Na dit oriënterend gesprek heeft de medewerker van de bank laten weten dat hij geen mogelijkheden ziet om de gewenste financiering rond te krijgen. De medewerker van de bank heeft hiervoor onder meer als reden gegeven dat de bank inkomen uit een persoonsgebonden budget niet meeneemt als bestendig inkomen in de berekening van de maximale leencapaciteit.

2.3 Op 13 maart 2023 heeft een financieel adviseur een e-mailbericht naar de bank gestuurd. In dat e-mailbericht staat:

> *"In 2008 hebben wij voor bovenstaande cliënten een hypotheek afgesloten bij Moneyou. Op dat moment was de situatie dat de heer [naam 1] in loondienst was en mevrouw [naam 2] een pgb budget ontving voor het verzorgen van hun dochter. Deze situatie is nog steeds actueel. Nu willen zij een woning gaan laten bouwen waarbij er een eigen woonruimte wordt gecreëerd voor hun dochter. Volgens jullie huidige voorwaarden kan er geen rekening worden gehouden met een pgb budget indien de ontvanger niet staat ingeschreven bij de KvK. De vraag is nu in hoeverre er geen uitzondering gemaakt kan worden voor deze bestaande klanten. Die geldverstrekkers die deze situatie wel accepteren rekenen met het gemiddelde inkomen van de afgelopen 3 jaren. Clienten willen hun huidige hypotheek graag meenemen en een deel extra lenen. Uiteindelijk zullen zij onder de 50% van de marktwaarde financieren. Op basis van inkomen, indien verzoek tot meenemen inkomen mevrouw wordt geaccepteerd, is gevraagde leensom financierbaar.*
>
> *Verneem gaarne in hoeverre deze in explain acceptabel zou kunnen zijn. Uiteraard onder voorbehoud van de overige acceptatienormen."*

2.4 Op 15 maart 2023 heeft de bank een reactie naar de financieel adviseur gestuurd. Daarin staat:

> *"Wij hebben het verzoek besproken. Helaas kunnen wij geen uitzondering maken voor deze klant. Moneyou product staat voor 'recht toe recht aan'. Dit betekent dat het product gekoppeld is aan specifieke beleidsregels. Dat er in het verleden wel met het PGB inkomen gerekend is, betekent niet dat wij dit nu weer kunnen meenemen en er zal dan ook geen uitzondering worden gemaakt. Daarnaast geef je aan dat de klant een woning wil laten bouwen. Bij Moneyou staan we alleen projectbouw toe als zijnde nieuwbouw. Uit jouw mail maken wij op dat projectbouw niet van toepassing is. Ook hierom zou de aanvraag al niet binnen ons beleid passen."*

2.5 Op 1 mei 2023 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de bank. Op 17 mei 2023 heeft de bank de klacht van de consumenten afgewezen.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten klagen over de weigering van de bank om de door hen gewenste financiering te verstrekken.

2.7 De consumenten vinden dat de bank het inkomen uit een persoonsgebonden budget moet meenemen als bestendig inkomen bij het berekenen van de maximale leencapaciteit. Zij geven aan dat de bank bij het afsluiten van de bestaande hypothecaire geldlening in 2008 het inkomen uit een persoonsgebonden budget wel heeft meegenomen als bestendig inkomen. Bij een nieuwe hypotheekaanvraag moet de bank dit weer doen, aldus de consumenten. Er zijn andere geldverstrekkers die inkomen uit een persoonsgebonden budget wel accepteren als bestendig inkomen. Bij een andere geldverstrekker kunnen de consumenten echter het gunstige rentepercentage van de bestaande hypothecaire geldlening niet meenemen naar de nieuwe hypothecaire geldlening. De consumenten menen dat zij gediscrimineerd worden doordat zij afhankelijk zijn van het meetellen van inkomen uit een persoonsgebonden budget als bestendig inkomen voor een gedeelte van de door hen gewenste hypothecaire geldlening.

2.8 De consumenten vorderen dat de bank wordt geboden om het inkomen uit een persoonsgebonden budget mee te nemen als bestendig inkomen bij het berekenen van de maximale leencapaciteit. Indien de bank hiertoe niet kan worden verplicht, dan vorderen de consumenten een schadevergoeding gelijk aan het verschil in rentelasten tussen de gewenste hypothecaire geldlening bij de bank en een nog af te sluiten hypothecaire geldlening bij een andere geldverstrekker. De consumenten begroten de schade op een bedrag van € 60.000,-.

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

De klacht is behandelbaar

3.1 De commissie gaat allereerst in op het verweer van de bank dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

3.2 De bank stelt dat de klacht niet behandelbaar is op grond van vraag 2.3 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022 (hierna: 'het reglement'). In punt 3 onder vraag 2 van het reglement is bepaald 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 contracts- of beleidsvrijheid of handelen in strijd met de wet.

De bank voert aan dat de klacht van de consumenten uitsluitend is gericht op de weigering van de bank om het inkomen uit persoonsgebonden budget aan te merken als vast en bestendig inkomen en een nieuwe overeenkomst met de consumenten aan te gaan. Volgens de bank is de uitzondering dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en of beleidsvrijheid niet van toepassing.

3.3 De commissie overweegt dat de klacht van de consumenten ziet op de weigering van de bank om een overeenkomst met hen aan te gaan. Naar het oordeel van de commissie is de klacht van de consumenten desondanks behandelbaar, omdat de consumenten hebben aangevoerd dat er sprake is van discriminatie. Daarmee doen de consumenten een beroep op de uitzondering dat de bank in strijd met de wet zou hebben gehandeld. De klacht van de consumenten is dan ook behandelbaar op grond van punt 3 onder vraag 2 van het reglement.

3.4 De bank heeft verder aangevoerd dat de klacht niet behandelbaar is aangezien de klacht geen betrekking heeft op een financiële dienst die wordt afgenomen. De commissie volgt dit standpunt niet. Nu de klacht van de consumenten behandelbaar is op grond van punt 3 onder vraag 2 van het reglement, is niet vereist dat de klacht ziet op een financiële dienst die door de consumenten wordt afgenomen. De commissie zal dan ook overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht.

Heeft de bank in strijd met de wet gehandeld?

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

3.6 De consumenten stellen dat zij worden gediscrimineerd doordat zij afhankelijk zijn van het meenemen van het inkomen uit een persoonsgebonden budget. Voor zover de consumenten menen dat er een wettelijke regel bestaat op grond waarvan zij gelijk behandeld moeten worden als anderen met een (ander soort) inkomen, treft die zienswijze geen doel. De bank heeft namelijk uitgelegd waarom zij het inkomen uit een persoons-gebonden budget niet meeneemt als vast en bestendig inkomen. Een inkomen uit een persoonsgebonden budget kan komen te vervallen. Aangezien de bank niet mag weten wat het ziektebeeld is van de zorgontvanger, kan de bank niet vaststellen of het inkomen vast en bestendig is. De bank kan daarom niet bepalen of de hypothecaire geldlening op basis van het inkomen uit een persoonsgebonden budget voor de consumenten financieel draagbaar is en voor een lange termijn blijft.

[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.

Daarbij heeft de bank aangegeven dat haar beleid geldt voor al haar klanten en niet alleen voor het geval van de consumenten. Er blijkt geen sprake te zijn van een ongelijke behandeling bij gelijke gevallen. Er is geen wettelijke regel die dit onderscheid verbiedt. Op dezelfde grond levert het door de bank gemaakte onderscheid geen misbruik van bevoegdheid op.

3.7 De commissie begrijpt dat de consumenten teleurgesteld zijn over de afwijzing van de bank. De commissie concludeert echter dat de bank niet kan worden verplicht om het inkomen uit een persoonsgebonden budget mee te nemen als bestendig inkomen. De bank mocht de hypotheekaanvraag afwijzen en heeft daarbij niet in strijd met de wet gehandeld. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

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