Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0547

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en met mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	18 juli 2023
Klacht van	De consumenten
Tegen	AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen

Samenvatting

Beleidswijziging geldverstrekker. De consumenten stellen dat de geldverstrekker de hypotheekaanvraag van 5 mei 2022 niet op basis van haar per 25 juli 2022 gewijzigde beleid mocht afwijzen. Enerzijds omdat de geldverstrekker al had toegezegd dat de hypothecaire geldlening zou worden verstrekt en anderzijds omdat zij met deze beleidswijziging misbruik maakt van haar beleidsvrijheid. De commissie is van oordeel dat door de geldverstrekker geen gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt bij de consumenten dat de hypothecaire geldlening zou worden verstrekt. Daarnaast is geen sprake van misbruik van de beleidsvrijheid. Dit leidt ertoe dat de vorderingen van de consumenten 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) 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 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door gemachtigde de heer L. Kuipers.

1.3 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.

1.4 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 Op 5 mei 2022 hebben de consumenten via hun adviseur een aanvraag voor een hypothecaire geldlening gedaan bij de geldverstrekker. De consumenten wensten na wijziging van de oorspronkelijke aanvraag een hypothecaire geldlening van € 273.735,-.

2.2 Op 9 mei 2022 heeft de geldverstrekker de consumenten laten weten dat de aanvraag niet aan de standaardvoorwaarden voldoet en verder zal worden behandeld als maatwerk (explain), in verband met een afwijking ten opzichte van de normen.

2.3 Op 12 mei 2022 hebben de consumenten (via hun adviseur) een maatwerkformulier aan de geldverstrekker toegezonden.

2.4 Op 18 mei 2022 heeft de geldverstrekker het volgende aan (de adviseur van) de consumenten geschreven:

> *"(….) Wij hebben een aanvraag onder explain ontvangen, maar daarbij loop ik tegen de volgende problemen aan.*
>
> *De gevraagde lening past niet op werkelijke last als wij de box 3 factor meenemen. Het is echter een voorwaarde dat de lening minimaal ruim op werkelijke last past.*
>
> *Verder is explain met name bedoelt om de financiele positie van de klant te verbeteren. Dat zie ik hier niet direct. Een echt goede onderbouwing van de betaalbaarheid ontbreekt hierbij ook.*
>
> *Wel wordt er over spaargeld gesproken, maar hoe hoog dit is en hoe de klant dit heeft opgebouwd kan ik helaas niet terug vinden. Ook ontbreekt de informatie over de huidige last. (…)"*

2.5 De consumenten hebben naar aanleiding hiervan nadere informatie ingediend.

2.6 Op 23 mei 2022 heeft de geldverstrekker het volgende aan (de adviseur van) de consumenten geschreven:

> *"(…) Op basis van de ontvangen gegevens zie ik onvoldoende onderbouwing voor de betaalbaarheid van deze lening. De lasten gaan fors omhoog en verhuur kan eventueel pas plaatsvinden na bouw van het betreffende appartement. De lasten dienen echter daarvoor ook betaal te worden. Ik kan dus enkel een rente-aanbod toesturen voor de maximale lening onder GHF-norm. (…)"*

2.7 Hierna werd door de consumenten wederom nadere informatie verstrekt.

2.8 Op 2 juni 2022 heeft de geldverstrekker het volgende aan (de adviseur van) de consumenten geschreven:

> *"(…) Voor een forse overschrijding zoals in dit dossier van toepassing is, waarbij er ook sprake is van een flinke lastenverzwaring hebben wij een volledig sluitende onderbouwing nodig inclusief bijbehorende stukken. Dat hebben we nu onvoldoende. Alleen als klant kan aantonen dat hij maandelijks minimaal de lastenverzwaring spaart, kunnen wij de explain in behandeling nemen. Het spaarvermogen mag daarbij niet afkomstig zijn uit schenkingen, maar moet echt uit het budget van de klant komen en het gaat daarbij om het netto spaarvermogen. (…)"*

2.9 Na verstrekking van nadere informatie door de consumenten heeft de geldverstrekker op 28 juni 2022 een "offerte voor uw hypotheek" toegestuurd aan de consumenten, voor een hypothecaire geldlening van € 273.735,-. Hierin is onder meer het volgende opgenomen:

> *"(…) U leent 273.735,-. Volgens de normberekening kunt u op basis van het inkomen maximaal € 144.295,- lenen. De regelgeving voor leningen staat het in uitzonderings-gevallen toe om af te wijken van de norm. U maakt hiervan gebruik en leent dus meer dan de norm. Daarmee loopt u het risico dat u in de toekomst uw hypotheeklasten niet kunt betalen. U weet dat u dit risico loopt. U heeft dit ook besproken met uw adviseur.*
>
> *(…)* ***Wij beoordelen of wij de hypotheek kunnen verstrekken***
> *Dit doen wij op basis van de documenten die wij van uw adviseur ontvangen. (…)*
>
> *U vindt een overzicht van de documenten die uw adviseur naar ons moet sturen in de bijlagen van deze offerte. Uw adviseur bespreekt dit met u. (…)"*

2.10 Op 3 augustus 2022 werd de hypotheekaanvraag door de geldverstrekker vervolgens afgewezen, omdat het inkomen van de consumenten onvoldoende was.

2.11 De adviseur heeft daarop de geldverstrekker verzocht om de aanvraag te herstellen, omdat hij een nader stuk wilde indienen, dat reeds op 28 juni 2022 was opgevraagd. Dit stuk is op 1 september 2022 ingediend.

2.12 Op 7 september 2022 werd de hypotheekaanvraag wederom afgewezen, omdat de aanvraag niet voldeed aan de op dat moment geldende explainkaders van de geldverstrekker. Daarbij is door de geldverstrekker aangegeven dat zij bereid is een financiering te verstrekken die valt binnen de GHF-norm en dat de consumenten daarvoor een nieuwe aanvraag kunnen doen. Op die aanvraag zou dan het rente-percentage van 3 mei 2022 worden toegepast.

2.13 Op 1 november 2022 is vervolgens een nieuwe aanvraag ingediend, voor een lager hypotheekbedrag.

2.14 Op 15 november 2022 is een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 210.000,-. De consumenten zijn hiermee akkoord gegaan.

2.15 De hypotheekakte is vervolgens gepasseerd op 23 december 2022.

De klacht en vordering

2.16 De consumenten vorderen na wijziging van eis betaling van een bedrag van € 6.309,-, te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 1 augustus 2022, alsmede een extra lening van € 35.000,-.

2.17 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De geldverstrekker heeft de consumenten toegezegd dat zij een hypothecaire geldlening konden verkrijgen voor een bedrag van € 273.735,-.. Het inkomen van de consumenten is na uitvoerig overleg met de geldverstrekker al vóór 28 juni 2022 beoordeeld en akkoord bevonden, zodat zij hierop niet meer mag terugkomen. Er was door de geldverstrekker ook al gebruik gemaakt van de discretionaire bevoegdheid die zij op grond van artikel 4 van de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet (TRHK) heeft, zodat het gewijzigde beleid voor de consumenten geen gevolgen heeft. De geldverstrekker doet echter toch een beroep op haar gewijzigde beleid, waardoor de consumenten een hypothecaire geldlening van slechts € 210.000,- konden krijgen. De consumenten stellen dat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van haar beleidsvrijheid, door het beleid na het indienen van de aanvraag en uitbrengen van de voorlopige offerte te wijzigen. De vordering van de consumenten bestaat uit € 2.562,- aan overbruggingsrente, € 897,- aan bereidstellingsprovisie en € 950,- aan proceskosten. Indien de extra lening van € 35.000,- wordt verstrekt, dient de geldverstrekker tevens een bedrag van € 1.900,- aan advieskosten aan de consumenten te vergoeden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de geldverstrekker de hypotheekaanvraag van 5 mei 2022 op basis van haar gewijzigde beleid per 25 juli 2022 mocht afwijzen. Naar het oordeel van de commissie mocht zij dit doen. Deze beslissing zal hierna worden toegelicht.

Behandelbaarheid klacht

3.2 De geldverstrekker voert als meest verstrekkende verweer aan dat de klacht op grond van vraag 2 onder 3 van het reglement niet behandelbaar moet worden verklaard.

3.3 Het reglement bepaalt dat de commissie geen zaken behandelt die zien op de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst te sluiten of om haar dienstverlening aan een consument uit te breiden. Deze bepaling vindt haar oorsprong in de mate van (contracts)vrijheid die de geldverstrekker naar Nederlands recht wordt toegekend om haar eigen acceptatiebeleid te formuleren. Een klacht over het niet willen verstrekken van een hypothecaire geldlening is in beginsel daarom niet behandelbaar door Kifid, tenzij de klacht inhoudt dat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

3.4 De consumenten hebben in de onderhavige kwestie de stelling ingenomen dat sprake is van misbruik van de contracts- en beleidsvrijheid door de geldverstrekker, doordat de geldverstrekker haar beleid gedurende het aanvraagtraject heeft gewijzigd. Dit betekent dat de klacht behandelbaar is.

Is sprake van een toezegging van de geldverstrekker?

3.5 De geldverstrekker heeft betwist dat van enige toezegging, waardoor de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de hypothecaire geldlening zou worden verstrekt, sprake is. In de voorlopige offerte van 28 juni 2022 wordt duidelijk aangegeven dat de beoordeling nog moest plaatsvinden en er zijn door de geldverstrekker ook geen uitlatingen gedaan op basis waarvan de consumenten erop mochten vertrouwen dat de hypothecaire geldlening zou worden verstrekt, aldus de geldverstrekker.

3.6 De commissie volgt de stelling van de consumenten dat de geldverstrekker al gebruik had gemaakt van de discretionaire bevoegdheid die zij op grond van artikel 4 TRHK heeft niet. Het enkele feit dat de geldverstrekker de aanvraag als explain in behandeling heeft genomen, betekent nog niet dat zij daarmee al gebruik heeft gemaakt van haar discretionaire bevoegdheid om op grond van die uitzondering een hypothecaire geldlening te verstrekken en zij om die reden een hypothecaire geldlening niet meer mag weigeren. Niet gesteld of gebleken is daarnaast dat de geldverstrekker expliciet aan de consumenten heeft toegezegd dat zij ook daadwerkelijk van haar discretionaire bevoegdheid gebruik zou maken.

3.7 Ook het uitbrengen van de voorlopige offerte en de daaraan voorafgaande communicatie kan niet als een dergelijke toezegging worden bestempeld. De geldverstrekker heeft met het uitbrengen van de voorlopige offerte hooguit aangegeven dat het inkomen van de consumenten voldoende was om de aanvraag in behandeling te nemen, maar de consumenten mochten er op basis hiervan niet op vertrouwen dat de aanvraag ook daadwerkelijk zou worden gehonoreerd. De geldverstrekker heeft voorafgaand aan het in behandeling nemen van de aanvraag voorwaarden gesteld en stukken opgevraagd, maar ook hieruit kan niet worden afgeleid dat er een definitieve offerte zou worden afgegeven als aan deze voorwaarden werd voldaan.

Uit niets blijkt ook dat reeds een beoordeling van de gehele hypotheekaanvraag had plaatsgevonden. Dit blijkt ook niet uit de voorlopige offerte, nu daarin nog nadere stukken worden opgevraagd en duidelijk wordt vermeld dat op basis van die documenten wordt beoordeeld of de hypothecaire geldlening kan worden verstrekt. Een hypotheekaanvraag wordt pas na ontvangst van alle stukken beoordeeld en de consumenten hebben tot die tijd dus geen zekerheid dat de hypothecaire geldlening wordt verstrekt.[1]

3.8 In de schriftelijke communicatie voorafgaand aan de voorlopige offerte is ook op geen enkel moment door de geldverstrekker enige toezegging gedaan dat de hypothecaire geldlening zou worden verstrekt. Dat de geldverstrekker heeft aangegeven dat de voorlopige offerte eraan kwam en dat zij met het toesturen van het laatste stuk rond was kan niet als een dergelijke toezegging worden aangemerkt, nu deze opmerkingen blijkens de communicatie niet zien op het verstrekken van de hypothecaire geldlening, maar op de beoordeling dan wel verstrekking van de voorlopige offerte.

3.9 Voor zover de consumenten nog stellen dat er sprake zou zijn van mondelinge toezeggingen, geldt dat de consumenten dit punt verder niet hebben toegelicht en dit ook overigens nergens uit blijkt. Voor zover de consumenten op dit punt nog getuigenbewijs hebben aangeboden, geldt dat zij onvoldoende concreet hebben aangegeven waar deze getuigen dan precies bewijs van kunnen leveren. De consumenten hebben niet aangegeven op welke momenten en op welke wijze deze personen precies toezeggingen zouden hebben gedaan. De consumenten hebben dan ook onvoldoende gesteld om op dit punt tot bewijslevering te worden toegelaten. Daarbij komt dat deze stelling van de consumenten wordt tegengesproken door de in het dossier aanwezige stukken. Uit de voorlopige offerte van 28 juni 2022 blijkt immers duidelijk dat de aanvraag nog moest worden beoordeeld, zodat de consumenten er alleen om die reden al niet gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de hypothecaire geldlening zou worden verstrekt.

3.10 Gezien het voorgaande mochten de consumenten er dus niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de voorlopige offerte ook tot een definitieve offerte zou leiden en rustte op de geldverstrekker op grond daarvan ook geen verplichting om naar aanleiding van de aanvraag van 5 mei 2022 een hypothecaire geldlening te verstrekken.

Heeft de geldverstrekker misbruik gemaakt van haar beleidsvrijheid?

3.11 Verder staat ter beoordeling of de geldverstrekker met het wijzigen van haar beleid misbruik heeft gemaakt van haar beleidsvrijheid. Naar het oordeel van de commissie is daarvan geen sprake. Dit zal hierna worden toegelicht.

[1] Zie ook geschillencommissie Kifid met nummer 2023-0241 en 2021-0370, te vinden op www.kifid.nl.

3.12 De geldverstrekker heeft aangevoerd dat zij met ingang van 25 juli 2022 alleen nog in een aantal beschreven en gekaderde situaties gebruik maakt van de discretionaire bevoegdheid van artikel 4 TRHK. Deze wijziging heeft zij doorgevoerd om aan haar verplichtingen uit artikel 4:34 lid 1 Wet op het financieel toezicht (Wft) te voldoen en consumenten te beschermen tegen overkreditering. Het beleid is aangepast, omdat was gebleken dat buiten de in het nieuwe beleid genoemde gevallen een te groot risico bestond dat consumenten niet aan hun betalingsverplichtingen konden voldoen, doordat er na voldoening van de werkelijke lasten onvoldoende inkomen over was. In het geval van de consumenten had de hypothecaire geldlening geen betrekking op de woning die als onderpand diende. Dit is in het gewijzigde beleid niet meer mogelijk, omdat is gebleken dat het risico daarbij nog groter is, doordat de werkelijke lasten kunnen toenemen.

3.13 Naar het oordeel van de commissie maakt de geldverstrekker met deze wijziging geen misbruik van haar contracts- of beleidsvrijheid.[2] Op de geldverstrekker rust de verplichting om de consumenten te beschermen tegen overkreditering. Het verstrekken van een hypothecaire geldlening terwijl voor de geldverstrekker duidelijk is dat dit een (groot) financieel risico voor de consumenten oplevert is ook niet in het belang van de consumenten. Dit kan immers uiteindelijk leiden tot financiële problemen. Om die reden acht de commissie het dan ook niet onredelijk dat de geldverstrekker haar gewijzigde beleid ook toepast op aanvragen die reeds waren ingediend. Ook in die gevallen dient de geldverstrekker immers te waken voor overkreditering.

3.14 Dat de geldverstrekker deze verplichting ook al had voor 25 juli 2022, maakt niet dat de geldverstrekker haar beleid op dit punt dan niet mag wijzigen. De geldverstrekker heeft naar het oordeel van de commissie voldoende toegelicht dat de wijziging van het beleid noodzakelijk was om consumenten te beschermen tegen overkreditering. Op het moment dat de geldverstrekker constateert dat haar eerdere beleid in sommige gevallen tot financiële problemen bij consumenten leidt rust op haar ook de verplichting om haar beleid op dat punt aan te passen, zodat toekomstige consumenten niet eenzelfde risico lopen. De consumenten hebben ook niet gesteld – en ook is niet gebleken – dat de beleidswijziging van de geldverstrekker consumenten in zijn algemeenheid geen betere bescherming biedt.

3.15 Voor zover de consumenten stellen dat er in hun geval geen sprake is van financiële risico's, maakt dit voorgaande niet anders. De beoordeling van een financierings-aanvraag is immers aan de geldverstrekker voorbehouden en is niet gebonden aan eventuele berekeningen van de adviseur. Het is aan de geldverstrekker – en niet aan de consumenten of diens adviseur – om te beoordelen of de hypothecaire geldlening kan worden verstrekt en onder welke voorwaarden.

[2] Zie ook Geschillencommissie Kifid met nummer 2023-0241, te vinden op www.kifid.nl.

3.16 Voor zover de consumenten nog stellen dat de geldverstrekker onnodig lang over de aanvraag heeft gedaan, geldt dat de consumenten dit verder niet hebben toegelicht of onderbouwd en dat dit ook nergens uit blijkt. De laatste stukken voor de voorlopige offerte zijn op 20 juni 2022 aan de geldverstrekker toegezonden en vervolgens is op 28 juni 2022 een voorlopige offerte uitgebracht. Op 3 augustus 2022 is de aanvraag vervolgens afgewezen, omdat het inkomen niet toereikend was. Dit is naar het oordeel van de commissie geen onredelijk lange termijn.

3.17 Gezien het voorgaande heeft de geldverstrekker geen misbruik gemaakt van haar beleidsvrijheid en mocht zij de hypotheekaanvraag van 5 mei 2022 afwijzen. Dit leidt ertoe dat de vorderingen van de consumenten 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 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 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