Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0816A

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	1 november 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Beslissing over de behandelbaarheid
Uitkomst	Klacht behandelbaar

Samenvatting

De consumenten hebben hun woning verkocht en een nieuwe, kleinere woning gekocht. Zij hebben de nieuwe woning gekocht om hun woonlasten te verlagen. Voor de oude woning hadden zij een hypothecaire geldlening bij de bank en zij wilden de rente voor die lening meenemen. Daarom hebben zij een aanvraag ingediend bij de bank. De bank heeft de aanvraag afgewezen omdat de Risk Rating van de consumenten te hoog is. De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of deze klacht behandeld kan worden, omdat de weigering om een overeenkomst aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, in beginsel niet behandeld kan worden door Kifid. De commissie is van oordeel dat in dit geval de klacht behandeld kan worden.

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 bezwaar van de consumenten tegen de mededeling dat de klacht niet behandeld wordt; 3) de beslissing op het bezwaar van de consumenten; 4) het verweer van de bank ten aanzien van de behandelbaarheid van de klacht.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer mr. D.S. Volleberg, advocaat te Leiden.

1.3 De commissie is van oordeel dat het in deze fase niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in het verleden een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank voor de aankoop van een woning (hierna: de oude woning).

2.2 In 2022 hebben de consumenten de oude woning verkocht. Vervolgens hebben zij een andere, kleinere woning gekocht (hierna: de nieuwe woning).

Zij hebben een aanvraag ingediend bij de bank voor een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 380.000,- plus een overbruggingskrediet van € 221.000,- (hierna: de aanvraag). De consumenten wilden daarbij de rente van hun bestaande hypothecaire geldlening (2,25% - 2,6%) meenemen.

2.3 De bank heeft de onafhankelijke adviseur van de consumenten gevraagd om de aanvraag toe te lichten. De adviseur heeft een formulier van de bank ingevuld, waarin opgenomen is:

> *"De aanvraag past op basis van het reguliere kader en de GHF normen; op basis van de Risk Rating dient deze exlained te worden inzake onderstaande punten:*
>
> - *Helemaal geen buffer in de vorm van (liquide) spaargeld*
> - *Veel stornering in de afgelopen 12 maanden, niet alleen de hypotheeklasten ook incasso's van derden*
> - *De klant is ondernemer en de partner heeft nu geen loondienst of ondernemersinkomen"*

2.4 In zijn toelichting heeft de adviseur opgenomen dat de consumenten de kleinere woning gekocht hebben om hun woonlasten te verlagen. Daarbij heeft de adviseur onder meer benoemd dat de lasten betaalbaar zijn op basis van het bestaande inkomen van de consument die ondernemer is. En dat de andere consument op dat moment geen inkomen uit werk had (wel gehad), maar dat zij aan het solliciteren was en voldoende zicht had op werk en inkomen, zodat haar inkomen dan gereserveerd kan worden als buffer.

2.5 De bank heeft de aanvraag op 24 november 2022 afgewezen, omdat de Risk Rating van de consumenten te hoog is.

2.6 De consumenten hebben vervolgens een hypothecaire geldlening van € 367.000,- afgesloten bij een andere geldverstrekker, tegen een rente van 4,36%-4,56% (plus een overbruggingskrediet van € 235.344,-).

De klacht en vordering

2.7 De consumenten beklagen zich over de afwijzing van de bank. Volgens de consumenten was de hypothecaire geldlening op basis van de normen en het acceptatiekader van de bank passend en was de reden van de afwijzing door de bank (geen reserve beschikbaar na aankoop) voor de consumenten juist de reden om te verhuizen en goedkoper te gaan wonen. In de Coronaperiode hadden de consumenten al gebruik gemaakt van een betaalpauze en zij wilden door middel van een verhuizing naar een kleinere woning meer financiële rust en ruimte krijgen. Het idee om goedkoper te gaan wonen is ook besproken met medewerkers van de afdeling beheer van de bank, die positief reageerden op deze stap.

2.8 Omdat de aanvraag is afgewezen door de bank, hebben de consumenten een hypothecaire geldlening bij een andere geldverstrekker moeten accepteren, met een veel hogere rente. De oude woning was immers al verkocht en de consumenten hadden woonruimte nodig voor henzelf en hun samengestelde gezin met drie kinderen. Vergeleken met de aangevraagde geldlening bij de bank zijn de hypotheeklasten van de consumenten de komende zes jaar nu € 550,- per maand hoger.

2.9 De consumenten vorderen dat de bank hun schade van € 40.000,- vergoedt. Die schade bestaat uit de hogere rentelast in 74 maanden tijd, over een hoofdsom van € 367.000,-.

Het verweer

2.10 De bank heeft als verweer gevoerd dat de klacht niet behandelbaar is. In dat kader heeft zij het volgende aangevoerd.

2.11 Anders dan de consumenten stellen, voldeed de aanvraag niet aan het acceptatiebeleid van de bank. Meer specifiek doorstond de aanvraag de klanttoets niet. Onderdeel van de klant-toets is de Risk Rating. Deze acceptatievoorwaarden zijn opgenomen in het acceptatie-beleid van de bank.

2.12 De Risk Rating is een model dat aan de hand van meerdere risico-indicatoren berekent hoe groot de kans is dat een klant binnen één jaar in de financiële problemen komt. De bank accepteert alleen aanvragen met een Risk Rating van 1 tot en met 16 (op een schaal van 0-20). De consumenten scoorden 19 volgens de bank. Onder andere het feit dat in de 12 maanden voorafgaand aan de aanvraag beide consumenten meerdere bankstorneringen hebben gehad, heeft bijgedragen aan een negatieve score. Ook zouden de consumenten na de verkoop van hun woning geen financiële reserves hebben.

2.13 De bank heeft verder toegelicht dat een adviseur van de bank de Risk Rating van de consumenten heeft geverifieerd. Slechts in uitzonderlijke gevallen verstrekt de bank ondanks een te hoge score toch een financiering. Van een dergelijke uitzondering was in dit geval geen sprake volgens de bank.

2.14 Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat onvoldoende gesteld of gebleken is dat de bank misbruik gemaakt heeft van haar contracts- en beleidsvrijheid. Het (acceptatie)beleid van de bank ziet er onder meer op toe dat de bank verantwoorde kredieten verstrekt. Op de bank rust immers een zorgplicht om te waken voor overkreditering. De bank dient bij een toets-moment zoals deze aanvraag te beoordelen of er sprake is van een 'vast en bestendig' inkomen. In dit kader heeft de bank naar voren gebracht dat zij begin 2018 vanwege nieuwe wet- en regelgeving de Risk Rating heeft geïntroduceerd in het acceptatieproces. Na een evaluatie begin 2022 heeft de bank het acceptatiebeleid aangescherpt. Volgens de bank kan de weigering om een onverantwoorde financiering te verstrekken niet kwalificeren als misbruik van contracts- en/of beleidsvrijheid. Bovendien hecht de bank er waarde aan al haar klanten gelijk te behandelen en dus geen uitzonderingen te maken in individuele gevallen

3. De beoordeling

Kan Kifid de klacht behandelen?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de klacht van de consumenten behandeld kan worden. Klachten over de weigering om een overeenkomst aan te gaan of de dienstverlening uit te breiden, worden in beginsel niet behandeld volgens het regelement.[1] De relevante tekst uit het reglement luidt:

> *"**2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid?***
>
> *Kifid behandelt geen klachten over:*
>
> *(...)*
>
> *3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht."*

3.2 Tussen partijen staat vast dat de aanvraag van de consumenten paste binnen het reguliere kader en de GHF-normen (dit zijn in de branche gebruikelijke financieringsnormen). De aanvraag is afgewezen op grond van de Risk Rating.

3.3 De consumenten hebben gesteld dat de bank misbruik gemaakt heeft van haar contracts- en beleidsvrijheid en dat de klacht daarom behandeld moet worden. Zij hebben benadrukt dat zij een lopende overeenkomst hadden met de bank: de hypothecaire geldlening voor de oude woning. De toetsing aan de Risk Rating door de bank vinden de consumenten veel strenger dan de acceptatievoorwaarden en de wettelijke regelgeving en is volgens hen niet objectiveerbaar. Bovendien hebben zij naar voren gebracht dat zij belang hadden bij verkrijging van de hypothecaire geldlening en dat de risico's voor de bank juist zouden afnemen na de woonlastenverlaging.

3.4 Het verweer van de bank over de behandelbaarheid is opgenomen onder 2.10 tot en met 2.14.

3.5 De commissie leest in de klacht dat de consumenten vinden dat zij een groot belang hadden bij de aanvraag en dat het belang van de bank beperkt was, omdat het risico voor de bank juist zou afnemen in vergelijking met de hypothecaire geldlening die zij voor de oude woning hadden afgesloten.

[1] Te vinden op www.kifid.nl.

Dit sluit aan bij de bepaling in het Burgerlijk Wetboek (BW) over misbruik van een bevoegdheid (onderstreping door de commissie):

> *"Artikel 3:13 BW*
>
> *1. Degene aan wie een bevoegdheid toekomt, kan haar niet inroepen, voor zover hij haar misbruikt.*
>
> *2. Een bevoegdheid kan onder meer worden misbruikt door haar uit te oefenen met geen ander doel dan een ander te schaden of met een ander doel dan waarvoor zij is verleend of in geval men, in aanmerking nemende de onevenredigheid tussen het belang bij de uitoefening en het belang dat daardoor wordt geschaad, naar redelijkheid niet tot die uitoefening had kunnen komen.*
>
> *3. Uit de aard van een bevoegdheid kan voortvloeien dat zij niet kan worden misbruikt."*

3.6 In dit geval gaat het om de bevoegdheid om een aanvraag af te wijzen. De consumenten hebben gesteld dat de aanvraag binnen het acceptatiekader van de bank paste, maar dat is niet komen vast te staan. De bank heeft aangetoond dat de Risk Rating in het voor intermediairs beschikbare acceptatiebeleid opgenomen is. Dan houdt de klacht van de consumenten echter nog steeds in dat hun belang in dit geval zoveel zwaarder woog dan het belang van de bank bij afwijzing. Daarom is de commissie van oordeel dat de klacht behandeld kan worden.

Afsluitend

3.7 De commissie is van oordeel dat *de klacht* inhoudt dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. Hiermee laat de commissie zich nog niet uit over de vraag of daadwerkelijk sprake is van misbruik van de contracts- en beleidsvrijheid van de bank. De beantwoording van die vraag vereist een inhoudelijke beoordeling die volgt op deze tussenuitspraak. In dit kader krijgt de bank gelegenheid om inhoudelijk verweer te voeren, waarbij de commissie de bank in elk geval verzoekt om nader inzicht te geven in de Risk Rating van de consumenten, inclusief de onderliggende stukken.

4. De beslissing

De commissie

- verklaart de klacht behandelbaar;
- stelt de bank in de gelegenheid om inhoudelijk verweer te voeren, binnen een termijn van vier weken na datum van deze uitspraak;
- vraagt de bank om in het verweer nader inzicht te geven in de reden(en) voor de afwijzing, inclusief de onderliggende stukken;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

Beroep tegen deze uitspraak bij de Commissie van Beroep Kifid - voor zover voldaan is aan de voorwaarden – is alleen mogelijk tezamen met de einduitspraak in deze kwestie.

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