Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0241

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	10 augustus 2022
Ingediend door	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	24 maart 2023
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Beleidswijziging van de bank. Geen sprake van misbruik van contracteer- of beleidsvrijheid. De bank beoordeelt de aanvraag voor een hypothecaire geldlening pas na ontvangst van alle relevante stukken. De consumenten hebben er niet zondermeer gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de aanvraag zou worden geaccepteerd. Vordering 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; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer C. Boersma van Combivé Financieel Advies B.V.

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 hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben door advies en bemiddeling van hun adviseur – die bij de onderhavige klacht ook optreedt als hun gemachtigde – een hypothecaire geldlening aangevraagd bij de bank.

2.2 De adviseur heeft op 16 juni 2022 de bank verzocht om een offerte uit te brengen. De aanvraag is gedaan op basis van inkomsten uit loondienst. Daarnaast hadden de consumenten een woning in de verhuur waarvoor een zogeheten verhuurhypotheek was afgesloten (bij een andere bank). Volgens de consumenten zijn de inkomsten uit de verhuur meer dan de lasten van de verhuur(hypotheek).

2.3 De bank heeft in eerste instantie een offerte d.d. 1 juli 2022 aan de consumenten verstrekt voor een hypothecaire geldlening van € 499.350,- tegen een rente van deels 3,21% en deels 3,31% voor een periode van 10 jaar. Vervolgens is op verzoek van de consumenten door de bank een offerte d.d. 6 juli 2022 verstrekt voor een (hogere) hypothecaire geldlening van € 520.000,- tegen een iets hogere rente omdat zij door de aanpassing in een hogere (risico)klasse vielen. De consumenten hebben deze offerte voor akkoord ondertekend.

2.4 Bij brief van 19 juli 2022 heeft de bank aan de adviseur bevestigd dat *'alle voor het passeren van deze hypotheek benodigde stukken'* zijn ontvangen. De bank heeft vervolgens op 21 juli 2022 de adviseur van de consumenten (telefonisch) geïnformeerd dat de aanvraag voor de hypothecaire geldlening is afgewezen. Als reden daarvoor heeft de bank aangegeven dat de inkomsten van de consumenten niet toereikend waren voor de aangevraagde hypothecaire geldlening en dat dit onder meer het gevolg was van een beleidswijziging van de bank waardoor geen saldering meer plaatsvindt van huurinkomsten en huurlasten, en de huurlasten als gevolg (volledig) van invloed zijn op de maximale toegestane financieringslast.

2.5 De consumenten hebben daartegen bezwaar gemaakt maar de bank heeft hun klachten op 28 juli 2022 afgewezen. De (adviseur van de) consumenten hebben op 28 juli 2022 daarop gereageerd, waarna de bank op 4 augustus 2022 de klacht nogmaals heeft afgewezen. Vervolgens hebben de consumenten hun klacht bij Kifid ingediend.

2.6 Na de afwijzing van de bank hebben de consumenten op 30 juli 2022 een aanvraag ingediend bij een andere aanbieder waar zij vervolgens een hypothecaire geldlening, tegen een hogere rente, hebben kunnen afsluiten.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten klagen over de afwijzing door de bank van de hypothecaire geldlening die zij hadden aangevraagd. De klacht is tweeledig.

Allereerst vinden de consumenten dat de bank ten onrechte tijdens de aanvraag haar (acceptatie)regels heeft gewijzigd. Het beleid van de bank stond het immers toe dat, indien de kosten van de verhuur minder zijn dan de inkomsten uit de verhuur, zoals in de situatie van de consumenten, deze (gesaldeerd) buiten beschouwing kunnen blijven. Op 16 juni 2022 is een aanvraag ingediend en op 27 juni 2022 is daarover overleg geweest met de bank. De bank had de aanvraag daarom op basis van de (oude) beleidsregels moeten beoordelen. Daarnaast had de bank volgens de consumenten hun vooraf of tenminste bij het toesturen van de offerte(s) met het renteaanbod kunnen informeren dat haar beleid per 1 juli 2022 was of zou worden gewijzigd voor wat betreft de wijze waarop zij bij de beoordeling van een aanvraag omgaan met (de lasten en/of inkomsten uit) een bestaande verhuurhypotheek. Indien de bank hun tijdig had geïnformeerd over haar beleidswijziging, hadden zij de hypothecaire geldlening eerder bij een andere aanbieder tegen een vergelijkbare (lage) rente kunnen afsluiten. Als gevolg van de afwijzing hebben de consumenten tegen een – als gevolg van tijdsverloop waarbij de hypotheekrentes zijn gestegen – hogere rente een hypothecaire geldlening bij een ander aanbieder moeten afsluiten. De consumenten houden de bank aansprakelijk voor hun schade die zij daardoor hebben geleden, door hun begroot op € 32.505,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

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

3.2 Het reglement van Kifid 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.[1] Deze bepaling vindt haar oorsprong in de mate van (contracts)vrijheid die de bank 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.

[1] Dat staat in vraag 2 aanhef en onder 3 van het Reglement, te vinden op www.kifid.nl.

3.3 De vrijheid van de bank om overeenkomsten aan te gaan met wie zij dat wenst wordt echter begrensd door de gevallen waarin de bank misbruik maakt van haar contracts en beleidsvrijheid of in strijd handelt met de wet.[2] Naar het oordeel van de commissie kan de klacht van de consumenten worden opgevat als een beroep op die uitzondering. Het gaat dan om de vraag of de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid door de aanvraag af te wijzen op basis van onvoldoende inkomsten, terwijl volgens de consumenten in eerste instantie was toegezegd, dan wel tenminste het vertrouwen was gewekt, dat sprake was van voldoende inkomsten voor acceptatie van de gevraagde financiering omdat de lasten uit de verhuurhypotheek buiten beschouwing zouden blijven. Volgens de consumenten had de bank hun aanvraag op basis van haar (oude) beleid van vóór 1 juli 2022 moeten beoordelen of tenminste bij het uitbrengen van het renteaanbod, te weten de offerte van 1 juli 2022 dan wel bij de (gewijzigde) offerte van 6 juli 2022, hen moeten informeren over haar nieuwe beleid. Hoewel de consumenten niet betwisten dat de bank op zich de vrijheid heeft om haar beleid aan te passen, kan uit de klacht van de consumenten worden opgemaakt dat zij de bank verwijten dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar beleidsvrijheid, door haar beleid tijdens het traject aan te passen (zonder de consumenten tijdig te informeren).

3.4 De commissie acht de klacht van de consumenten behandelbaar voor zover deze ziet op de vraag of de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid of in strijd heeft gehandeld met de wet.

Waar gaat het om?

3.5 Concreet gaat het hierbij om de vraag of de bank haar acceptatiebeleid mocht wijzigen of daarmee, in dit geval, misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid.

Heeft de bank misbruik gemaakt van de haar toekomende vrijheid om een contract aan te gaan?

3.6 Gesteld noch gebleken is dat de bank haar beleid heeft gewijzigd om de aanvraag van de consumenten niet te hoeven accepteren. De bank heeft toegelicht dat de lasten uit een verhuurhypotheek op grond van de Tijdelijke regeling hypothecair krediet (TRHK) en het acceptatiebeleid van de bank zowel vóór als ná 1 juli 2022 in mindering moeten worden gebracht op de maximaal toegestane financieringslast. Tot 1 juli 2022 maakte de bank echter, afhankelijk van de klantsituatie, gebruik van haar discretionaire bevoegdheid op grond van artikel 4 van de TRHK om bepaalde inkomsten waaronder inkomsten uit verhuur mee te wegen met als mogelijk gevolg dat lasten uit een verhuurhypotheek niet of slechts gedeeltelijk in mindering hoefden worden gebracht op de maximaal toegestane financieringslast.

[2] De uitzondering staat ook in vraag 2 aanhef en onder 3 van het reglement.

De bank heeft echter besloten om per 1 juli 2022 haar beleid ten aanzien van deze zogeheten '*explain*'-mogelijkheid aan te scherpen waardoor zij inkomsten uit verhuur niet meer laat meewegen bij de beoordeling van een hypotheekaanvraag. Als reden heeft de bank daarvoor gegeven dat de lasten in het geval van een verhuurhypotheek een gegeven zijn terwijl in de praktijk blijkt dat de (huur)inkomsten niet altijd zeker zijn. Daarmee bestaat er in het geval van een verhuurhypotheek een risico dat consument niet kan voldoen aan zijn financiële verplichtingen ten aanzien van zijn hypotheek bij de bank. Volgens de bank beschermt zij haar klanten daarmee ook tegen overkreditering waartoe de bank op grond van de Wet op het financieel toezicht verplicht is.[3]

3.7 De beleidswijziging van de bank geldt in algemene zin en dus niet alleen voor het geval van de consumenten. Het betreft naar het oordeel van de commissie voorts geen onredelijke of onacceptabele wijziging, zodat niet kan worden vastgesteld dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid.

Heeft de bank gehandeld in strijd met de wet?

3.8 De bank heeft naar het oordeel van de commissie ook niet onrechtmatig gehandeld omdat, zoals de bank terecht heeft aangevoerd, een hypotheekaanvraag pas na ontvangst van alle relevante stukken wordt beoordeeld. De consumenten hebben tot die tijd dus geen zekerheid dat de hypothecaire geldlening wordt verstrekt.[4] Dat blijkt ook duidelijk uit de offertes. De bank heeft daarnaast geen (expliciete) toezegging gedaan dat de hypothecaire geldlening zou worden verstrekt als de consumenten de gevraagde stukken zouden aanleveren of dat (door toepassing van haar discretionaire bevoegdheid) de inkomsten uit de verhuurhypotheek zouden meewegen bij de beoordeling van de hypotheekaanvraag met als (mogelijk) gevolg dat de lasten uit de verhuurhypotheek in mindering zouden worden gebracht op de toegestane last. De bank heeft de aanvraag, na completering van de stukken, binnen een redelijke termijn beoordeeld en de adviseur van de consumenten direct geïnformeerd over de afwijzing.

3.9 Voor zover de adviseur van de consumenten op basis van zijn kennis en eerdere ervaringen met (het beleid van) de bank ervan uitging dat de bank van haar discretionaire bevoegdheid gebruik zou maken, is die uitzonderingsmogelijkheid geen gegeven. Los daarvan betreft het kennis van de adviseur over het beleid van de bank waaraan de consumenten geen rechten kunnen ontlenen. De consumenten hebben er niet zondermeer gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat hun aanvraag zou worden geaccepteerd. De bank heeft beleidsvrijheid om geen gebruik te maken van de uitzonderingsmogelijkheid die artikel 4 van de TRHK biedt.[5]

[3] Zie artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft)
[4] Vergelijkbaar GC Kifid 2021-0370.
[5] Zie ook GC Kifid 2019-630.

3.10 Wat betreft de stelling van de consumenten dat de bank hun, dan wel hun adviseur, in het contact voorafgaand aan de aanvraag eerder had moeten informeren over het gewijzigde beleid van de bank per 1 juli 2022 merkt de commissie het volgende op. Uit de brief van 24 juni 2022 blijkt dat de bank nadere informatie heeft opgevraagd over een of meer kredieten van de consumenten. Op 27 en 28 juni 2022 hebben telefoongesprekken met de adviseur plaatsgevonden en bij brief van 30 juni 2022 heeft de adviseur uitleg gegeven over de woning van de consumenten die zij hebben verhuurd. Hij heeft daarbij toegelicht dat € 329,80 aan het inkomen van de consumenten is toegevoegd omdat de huurpenningen de (verhuur)hypotheeklasten overstijgen. Ook geeft hij aan achter de aanvraag te staan en dat hij de consumenten goed bij de bank vindt passen. De adviseur beoogt daarmee (kennelijk) een beroep te doen op de bij hem bekende explain-mogelijkheid van de bank. Hoewel de bank op dat moment op de hoogte was van de verhuurhypotheek, is echter niet gesteld of gebleken dat de bank op dat moment ook heeft toegezegd dat de lasten van de verhuur-hypotheek geen rol meer zouden spelen bij de beoordeling, omdat ze zouden worden gesaldeerd met de huuropbrengst. Dat op 6 juli 2022 een gewijzigde offerte is verstrekt omdat de consumenten een hoger bedrag wensten te lenen, maakt dit niet anders. Uit een latere email, te weten de e-mail van 21 juli 2022 van de adviseur aan de bank, blijkt dat de bank de adviseur door middel van het voor hem beschikbare extranet van de bank heeft geïnformeerd over wijzigingen in haar acceptatie-voorwaarden per 1 juli 2022. Voor zover de bank daarbij, zoals de adviseur heeft gesteld, geen samenvatting heeft gegeven van de belangrijkste wijzigingen in haar acceptatiebeleid, betekent dat niet dat de bank de adviseur onjuist of onvolledig heeft geïnformeerd. Hoogstens kan worden gesteld dat het de bank had gesierd om de adviseur (nadrukkelijk) te informeren over het feit dat de bank vanaf 1 juli 2022 anders omgaat met (de inkomsten en) de lasten bij een verhuurhypotheek. Dat had wellicht een teleurgestelde verwachting kunnen voorkomen, hoewel de bank heeft aangevoerd dat de aanvraag ook om andere redenen zou zijn afgewezen. Er was in ieder geval geen sprake van een toezegging dat de aanvraag zou worden geaccepteerd, waar de consumenten gerechtvaardigd op hebben mogen vertrouwen. Duidelijk is dat de bank de gegevens over (de lasten van) de verhuurhypotheek nodig had voor haar beoordeling en dat de bank de aanvraag pas definitief zou beoordelen na ontvangst van alle gevraagde stukken.

Wat is de conclusie?

3.11 De conclusie is dat de bank de hypotheekaanvraag mocht afwijzen en daarbij geen misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid of in strijd heeft gehandeld met de wet.

Hoewel het wellicht (consument)vriendelijker was geweest als de bank nadat zij daarvan de stukken en een toelichting had ontvangen, (de adviseur van) de consumenten (extra) duidelijk had gemaakt dat zij per 1 juli 2022 anders omgaat met de lasten van een verhuurhypotheek, is er geen sprake geweest van een toezegging van de bank dat de aanvraag voor de hypothecaire geldlening zou worden verleend. De vordering van de consumenten moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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