Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0694
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 maart 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Moneyou B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen MoneYou
Datum uitspraak	: 30 juli 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft zich over het advies en acceptatiebeleid van MoneYou beklaagd. De consument heeft in dat kader twee klachten aan MoneYou gericht. Ten eerste dat hij de hypotheek niet had afgesloten bij MoneYou als hij van dat acceptatiebeleid op de hoogte was geweest,. Ten tweede dat een beroep van MoneYou op haar acceptatiebeleid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De commissie is van oordeel dat MoneYou niet over de specifieke bepalingen uit het acceptatiebeleid hoefde te informeren tijdens de adviesfase en zij voorts een ruime mate van vrijheid heeft om dat beleid vast te stellen. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van MoneYou; 3) de reactie van de consument (de repliek).

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Het geschil

De feiten

2.1 De consument is werkzaam als investeringsprofessional bij een financiële dienstverlener en heeft in juli 2019 voor zijn woning een hypothecaire geldlening bij MoneYou afgesloten met een annuïtair aflossingsschema en een hoofdsom van € 510.000,-.

Op het moment van indienen van de klacht resteerde ten aanzien van de geldlening een restschuld van € 483.780,-.

2.2 Eind 2020 heeft de consument met MoneYou contact gelegd ten einde de geldlening te verhogen, vanwege een gestegen inkomen uit zowel arbeid als uit verhuur van twee beleggingspanden. Uit de taxatie die de consument in dat kader van zijn woning heeft laten verrichten blijkt een marktwaarde van € 815.000,-.

2.3 Tijdens de inventarisatie door de adviseur van MoneYou zijn onder meer overzichten van de leningen die zijn afgesloten voor de verhuurde panden en de huurcontracten opgevraagd.

2.4 De verzochte extra geldlening zou consumptief verstrekt worden (en dus fiscaal in box 3 vallen) voor een bedrag van € 162.000,-. Ten behoeve van deze aanvraag heeft de adviseur van MoneYou een oriëntatierapport opgesteld.

2.5 Op 17 maart 2021 heeft de consument via zijn adviseur te horen gekregen dat de acceptatie-afdeling van MoneYou de aanvraag heeft afgekeurd. De opgegeven reden daarvoor is dat de huurinkomsten van de verhuurde beleggingspanden niet worden meegenomen terwijl de lasten voortkomend uit de financiering van die panden wel worden meegenomen.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt over de afwijzing door de acceptatie-afdeling van MoneYou. In de eerste plaats heeft hij zich er daarbij over beklaagd dat de specifieke acceptatie-eisen waarop de afwijzing is gebaseerd niet met hem worden gedeeld. Nadat die gedeeld werden en bleek dat het daarbij ging om het gegeven dat de looptijd van de huurcontracten van MoneYou nog minstens 1 jaar moesten bedragen is hij daar tegen in het geweer gekomen. De consument heeft gesteld dat het om uiterst courante beleggingspanden in het centrum van Amsterdam gaat, waarvoor het risico op leegstand verwaarloosbaar is.

De consument heeft gesteld dat hij ten tijde van de oorspronkelijke hypotheekaanvraag in 2019 niet is geïnformeerd dat huurinkomsten uit beleggingspanden niet zouden worden meegenomen als inkomen, en al helemaal niet dat de verplichtingen die uit de daarvoor betrokken financieringen voortkomen wél zouden worden meegenomen. Was de consument in 2019 geïnformeerd over dit beleid, dan had hij niet voor MoneYou gekozen en had hij de verhoging kunnen laten doorvoeren, zonder eerst over te moeten sluiten en dan een vergoeding aan MoneYou te moeten betalen.

De consument vordert in dit verband dat hem een kosteloze overstap naar een andere aanbieder (bijvoorbeeld MoneYou's moederbedrijf ABN AMRO Bank) wordt mogelijk gemaakt. Hij heeft gemotiveerd aangevoerd ABN AMRO Bank een veel hogere lening verstrekt, van € 900.000,00, op basis van het inkomen van de consument. Voor zover dit niet mogelijk zou zijn, verzoekt hij dat MoneYou alsnog tot verstrekking overgaat, of dat hij kosteloos zijn lening kan oversluiten naar de huidige lagere rente.

Het verweer

2.7 MoneYou heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. MoneYou heeft toegelicht dat zij huurinkomsten meeneemt wanneer de onderliggende huurcontracten op het moment van de aanvraag nog meer dan 1 jaar lopen.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt vast dat de consument zich over het acceptatiebeleid van MoneYou heeft beklaagd. De consument heeft in dat kader twee klachten aan MoneYou gericht. Ten eerste dat hij de hypotheek niet had afgesloten bij MoneYou als hij van dat acceptatiebeleid op de hoogte was geweest,. Ten tweede dat een beroep van MoneYou op haar acceptatiebeleid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.2 Ten aanzien van de eerste vraag heeft te gelden dat uit de in 2019 uitgebrachte offerte blijkt dat MoneYou ook destijds geadviseerd heeft. In het kader van een dergelijk advies rustte op MoneYou een bijzondere zorgplicht, die onder meer inhoudt dat zij naar behoren onderzoek doet naar de financiële mogelijkheden, deskundigheid en doelstellingen van zijn cliënten en dat zij hen dient te waarschuwen voor het feit dat een door hen beoogde of toegepaste constructie niet past bij diens financiële mogelijkheden of doelstellingen, zijn risicobereidheid of zijn deskundigheid. Deze plicht strekt mede ter bescherming van de consument tegen het gevaar van een gebrek aan kunde en inzicht of van eigen lichtvaardigheid. MoneYou heeft hierbij te gelden als professionele en bij uitstek deskundige dienstverlener, terwijl bij de consument doorgaans een zodanige professionaliteit en deskundigheid ontbreekt.
Zie Hoge Raad 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, overweging 3.4.2. Een hypotheekadvies moet uiteindelijk, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend zijn. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-365.

3.3 In het kader van die zorgplicht is ook de persoon van de consument van belang.

Zodra er sprake is, zoals in dit geval, van een consument van wie bovengemiddelde kennis mag worden verwacht van financiële zaken, dan sterkt de zorgplicht van de adviseur minder ver dan in het geval van een gemiddelde consument.[1]

Naar het oordeel van de commissie lag het op de weg van de consument om ten tijde van het aangaan van de financiering bij MoneYou zelf te vragen welk beleid door MoneYou zou worden gehanteerd ten aanzien van de toekomstige inkomsten die hij uit verhuur van beleggingspanden zou genereren. Er rustte in de gegeven omstandigheden geen verplichting op MoneYou om de consument daarover actief te informeren.

3.4 Het tweede punt dat de consument heeft ingebracht, is dat het beroep op het acceptatie-beleid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar moet worden geacht. De commissie volgt die stelling niet. Aan de stelling van de consument ligt ten grondslag dat de verhuurmarkt in Amsterdam dusdanig courant is dat het niet aannemelijk is dat er geen nieuwe huurder kan worden gevonden voor de panden wanneer de tijdelijke huurcontracten aflopen en de huurders zouden vertrekken. Dat het niet aannemelijk is, betekent echter niet dat die situatie ondenkbaar is, en dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat MoneYou zich in dit kader zeer risico avers opstelt. Voor een onaanvaardbaarheidsoordeel is immers onvoldoende dat ander beleid ook, of zelfs beter te rechtvaardigen valt. MoneYou mag dus deze keuze in haar acceptatiebeleid maken. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-107.

3.5 Het voorgaande betekent dat de vordering van de consument zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

[1] Zie HR 24 december 2010, ECLI:NL:HR:2010:BO1799, NJ 2011/251, r.o. 3.5 voor de omvang van informatie- en waarschuwingsplichten ten opzichte van consumenten met bovengemiddelde kennis en ervaring.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.