Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0065

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. P.G. Salvadori, leden en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	2 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	AEGON Hypotheken B.V., gevestigd te Leeuwarden, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	24 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen / Beslissing over de behandelbaarheid
Bijlage	Relevante bepalingen uit de acceptatiehandleiding van de bank

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Volgens de consument heeft de bank zijn hypotheekaanvraag onterecht afgewezen. De consument heeft zich daarbij beroepen op een bepaling die is opgenomen in de acceptatiehandleiding van de bank. De commissie oordeelt echter dat de bank niet heeft gehandeld in strijd met haar contracts- en beleidsvrijheid of in strijd met de wet. De klacht van de consument is voor wat dat betreft ongegrond. Voor zover de klacht gaat om de weigering van de bank om een overeenkomst met de consument te sluiten, is de klacht niet behandelbaar. De commissie wijst de vordering af.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door zijn hypotheekadviseur de heer J.E.A.M. Broosus van Sweere v.o.f. te Oud Gastel.

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 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 De consument heeft, via zijn hypotheekadviseur, op 15 februari 2022 bij de bank een aanvraag gedaan voor een hypothecaire geldlening van € 400.000,- voor de financiering van een woning in Nederland.

2.2 De consument is werkzaam als sleepbootkapitein bij het [naam bedrijf] (België).

2.3 Op 28 juni 2022 heeft de consument de benodigde werkgeversverklaring aan de bank toegestuurd. De bank heeft vervolgens de aanvraag beoordeeld.

2.4 Op 12 juli 2022 is de adviseur van de consument door de bank gebeld waarbij hij is geïnformeerd dat de aanvraag zou worden afgewezen. De adviseur heeft tijdens dat gesprek gewezen op punt 7.12 van de acceptatiehandleiding[1] van de bank. Vervolgens is de aanvraag op 14 juli 2022 (definitief) schriftelijk door de bank afgewezen.

2.5 De consument heeft bij de bank geklaagd over de beoordeling en afwijzing van de bank. Dit heeft uiteindelijk tot zijn klacht bij Kifid geleid.

De klacht en vordering

2.6 De consument klaagt erover dat de bank zijn hypotheekaanvraag heeft afgewezen. Volgens de consument is in de acceptatiehandleiding van de bank uitdrukkelijk opgenomen dat de beperking, dat inkomsten van aanvragers met een werkgever in België alleen onder NHG meegenomen worden, niet geldt voor werknemers die werkzaam zijn op een schip, zoals de consument. De aanvraag is bewust naar de bank gestuurd vanwege deze tekst in de acceptatiehandleiding. Voor zover de bank dit niet zo bedoelt heeft, is de consument van mening dat de voorlichting van de bank niet juist dan wel op zijn minst gebrekkig is geweest. De bank heeft bovendien nooit naar het (te financieren) project gekeken en of de individuele omstandigheden van de consument beoordeeld. Als ze dat wel hadden gedaan, had de bank kunnen constateren dat zij geen risico zou lopen. Doordat de aanvraag meer dan 5 maanden heeft gelopen voordat deze is afgewezen, heeft de consument (elders) een lening tegen een (2,08%) hogere rente moeten afsluiten, omdat de (hypotheek)rente's in de tussentijd sterk waren gestegen. De consument houdt de bank aansprakelijk voor de door hem geleden schade, door hem begroot op € 249.600,-.

[1] Enkele relevante bepalingen uit de acceptatiehandleiding zijn als bijlage bij deze uitspraak opgenomen.

Het verweer

2.7 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

Waar gaat het om?

3.1 De klacht gaat over de vraag of de bank de hypotheekaanvraag van de consument terecht, op de juiste gronden, heeft afgewezen. De klacht van de consument gaat daarmee over de weigering van de bank om een overeenkomst met hem te sluiten.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 Uit het reglement van Kifid volgt dat de Geschillencommissie 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.[2] 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. Voor zover de klacht ziet op het niet verstrekken van een geldlening door de bank is de klacht dan ook niet behandelbaar door Kifid, zoals de bank terecht heeft gesteld.

3.3 De vrijheid van de bank om overeenkomsten aan te gaan met wie zij dat wenst wordt echter begrensd. De bank mag geen misbruik maken van haar contracts- en beleids-vrijheid of in strijd handelen met de wet. Met die klacht kan een consument wel bij Kifid terecht.[3] Naar het oordeel van de commissie kan de klacht van de consument in dit geval 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, volgens de consument in strijd met haar eigen acceptatiehandleiding, de hypotheek-aanvraag af te wijzen omdat de consument inkomsten uit arbeid heeft bij een buitenlandse werkgever terwijl hij werkzaam is op een schip.

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

3.4 Volgens de consument heeft de bank in strijd gehandeld met punt 7.12 van de acceptatiehandleiding die de bank hanteert bij het beoordelen van hypotheekaanvragen. Daaruit zou volgen dat de bank, bij wijze van uitzondering, de inkomsten van aanvragers met een werkgever in (onder andere) België en die werkzaam zij op een schip (juist) wel meeneemt in haar beoordeling van een aanvraag.

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

3.5 De commissie merkt allereerst op dat in de acceptatiehandleiding het volgende staat beschreven:

"In deze acceptatiehandleiding vindt u de acceptatiecriteria die Aegon hanteert bij het beoordelen van hypotheekaanvragen. Deze handleiding dient als voorlichting en als eerste naslagwerk. (…) Deze acceptatiehandleiding is met de grootste zorgvuldigheid opgesteld. Aegon heeft echter altijd de mogelijkheid om af te wijken van de acceptatiecriteria in deze handleiding of om aanvullende voorwaarden te stellen. Aan deze handleiding kunnen geen rechten worden ontleend. van de bank geen rechten kunnen worden ontleend."

De bank heeft, gelet op deze bepaling, terecht gesteld dat de consument en zijn adviseur op basis van de acceptatiehandleiding geen conclusies mochten trekken over het al dan niet verstrekken van de geldlening door de bank. Al zou de consument volledig hebben voldaan aan de door de bank gestelde criteria voor een geldlening, dan had de bank het recht gehad om geen geldlening te verstrekken, zonder dat dan misbruik van enige bevoegdheid zou hebben opgeleverd. Bovendien heeft met betrekking tot de tekst van punt 7.12 van de acceptatiehandleiding nog het volgende te gelden.

3.6 De 'let op'-tekst in punt 7.12 van de acceptatiehandleiding van de bank kan weliswaar tot de discussie leiden of het vermelde NHG-vereiste wel of niet geldt voor aanvragers die werkzaam zijn op een schip (of luchtvaartuig), maar niet onduidelijk is dat het, in het geval de werkgever is gevestigd in België, Luxemburg of Duitsland, daarbij allereerst moet gaan om een arbeidsovereenkomst waarop Nederlands recht van toepassing is en inkomsten van degene die in Nederland werkzaam is alleen worden meegenomen onder NHG. Consument heeft niet gesteld dat op zijn arbeids-overeenkomst Nederlands recht van toepassing is, noch is hij in Nederland werkzaam. De bank mocht daarom, zoals zij ook heeft aangevoerd, de aanvraag om die reden reeds afwijzen. Dat de consument in de veronderstelling was dat zijn inkomsten wel zouden worden meegenomen omdat hij werkzaam was op een schip, kan naar het oordeel van de commissie niet uit punt 7.12 van de acceptatiehandleiding van de bank worden opgemaakt. Uit punt 7.11 van haar acceptatiehandleiding volgt overigens ook dat inkomsten van aanvragers die werkzaam zijn in het buitenland (onder bepaalde voorwaarden) alleen onder NHG door de bank worden meegenomen. Niet gesteld of gebleken is dat hier ging om een NHG-lening. Dat de bank desondanks over punt 7.12 onduidelijkheid heeft laten bestaan of bepaalde (niet bedoelde) verwachtingen heeft gewekt, is ook niet gebleken. De (adviseur van de) consument heeft op 12 juli 2022, bij de aankondiging van de afwijzing, daar wel vragen over gesteld aan de bank maar de bank heeft vervolgens op 14 juli 2022 de aanvraag (schriftelijk) afgewezen. Dat de consument over punt 7.12 reeds eerder vragen heeft gesteld aan de bank of dat hij de aanvraag had ingediend naar aanleiding van een toezegging van de bank, is voorts niet gesteld of gebleken. Ten overvloede merkt de commissie op dat de beoordeling van de hypotheekaanvraag, niet door het handelen van de bank, onredelijk lang heeft geduurd.

Wat is de conclusie?

3.7 De conclusie is dat niet gebleken is dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid of in strijd heeft gehandeld met de wet. De klacht van de consument is voor wat dat betreft ongegrond. Voor het overige is de klacht niet behandelbaar. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht voor zover deze gaat om de weigering van de bank om een overeenkomst met de consument te sluiten, niet behandelbaar. Voor zover de klacht het verwijt inhoudt dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleids-vrijheid of in strijd met de wet heeft gehandeld verklaart commissie die klacht ongegrond en wijst zij de vordering af.

Deze uitspraak is gedeeltelijk een beslissing over behandelbaarheid en gedeeltelijk een bindend advies. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen. Of u tegen het bindend advies 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de 'Acceptatie handleiding' van de bank

Hieronder zijn enkele artikelen opgenomen uit de acceptatiehandleiding van de bank waar in de reacties van de consument en de bank naar is verwezen

Relevante artikelen uit de Acceptatie handleiding – juli 2022

1. Inleiding

In deze acceptatiehandleiding vindt u de acceptatiecriteria die Aegon hanteert bij het beoordelen van hypotheekaanvragen. Deze handleiding dient als voorlichting en als eerste naslagwerk. Deze acceptatiehandleiding is met de grootste zorgvuldigheid opgesteld. Aegon heeft echter altijd de mogelijkheid om af te wijken van de acceptatiecriteria in deze handleiding of om aanvullende voorwaarden te stellen. Aan deze handleiding kunnen geen rechten worden ontleend. De acceptatiehandleiding maakt geen onderdeel uit van de overeenkomst (offerte, Algemene Voorwaarden en hypotheekakte) die met de klant wordt afgesloten. De meest actuele versie kunt u op onze Aegon Intermediair Portaal vinden.

7.11 Buitenlands belastingplichtig

Inkomsten van aanvragers die werkzaam zijn in het buitenland worden alleen onder NHG meegenomen overeenkomstig norm 7.2.1. De uitbetaling van het inkomen moet in euro's zijn. Er moet sprake zijn van een arbeidsovereenkomst van onbepaalde tijd.

7.12 Werkgever gevestigd in België, Luxemburg of Duitsland

Er moet sprake zijn van een arbeidsovereenkomst voor onbepaalde tijd waar Nederlands recht van toepassing is. Inkomsten van aanvragers die werkzaam zijn in Nederland voor een werkgever die gevestigd is in België, Luxemburg of Duitsland worden alleen onder NHG meegenomen.

Let op: dit geldt **niet** voor werknemers die werkzaam zijn op een (binnenvaart) schip of een luchtvaartuig.