Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0807

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	31 oktober 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Verhoging hypothecaire geldlening. Contracts- en beleidsvrijheid. De consument heeft in 2020 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten. In 2022 heeft de consument een aanvraag ingediend voor een aanvullende hypothecaire geldlening van € 52.200,-. De consument klaagt over de weigering van de bank om de gewenste hypothecaire lening volledig te verstrekken. Volgens de consument heeft de bank ten onrechte geweigerd om de ploegentoeslag die hij ontvangt volledig mee te nemen als bestendig inkomen in de berekening van de maximale leencapaciteit. De commissie oordeelt dat de bank heeft gehandeld binnen haar contracts- en beleidsvrijheid. De vordering wordt 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam 1], hypotheekadviseur.

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 in maart 2020 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten.

2.2 Op 1 oktober 2022 is de consument in vaste dienst getreden bij zijn werkgever. In de periode van 1 februari 2022 tot 1 oktober 2022 heeft de consument via een uitzendbureau bij de onderneming van zijn huidige werkgever gewerkt.

2.3 Eind oktober 2022 heeft de consument via zijn hypotheekadviseur een aanvullende hypothecaire geldlening van een bedrag van € 52.200,- aangevraagd bij de bank. De consument wilde zijn hypothecaire geldlening verhogen om verbeteringen aan zijn woning te financieren.

2.4 Op de werkgeversverklaring die is ingediend bij de financieringsaanvraag is het inkomen van de consument onderverdeeld in verschillende componenten, waaronder de component *"onregelmatigheidstoeslag"*. Bij de component *"onregelmatigheidstoeslag"* is in de werkgeversverklaring een bedrag van € 3.117,54 opgenomen.

2.5 Op 31 oktober 2022 heeft de bank een aangepaste werkgeversverklaring opgevraagd:

> *"Op de werkgeversverklaring staat een bedrag van EUR 3.177,54 als onregelmatigheids-toeslag. Echter omdat relatie pas vanaf 1-10-2022 in dienst is bij de huidige werkgever, kan ik enkel de onregelmatigheidstoeslag over de maand oktober meenemen. Hiervoor ontvang ik graag een aangepaste werkgeversverklaring."*

2.6 De consument heeft vervolgens een aangepaste werkgeversverklaring aangeleverd. In die aangepaste werkgeversverklaring staat een bedrag van € 264,80 opgenomen bij de component *"onregelmatigheidstoeslag"*.

2.7 Op 11 november 2022 heeft de bank een aanvullende hypothecaire geldlening van € 32.735,- aangeboden aan de consument. De consument heeft dit aanbod geaccepteerd.

De klacht en vordering

2.8 De consument klaagt over de weigering van de bank om de gewenste hypothecaire geldlening van € 52.200,- volledig te verstrekken.

2.9 De consument stelt zich op het standpunt dat de bank de ploegentoeslag die hij ontvangt als bestendig inkomen dient mee te wegen bij de berekening van de maximale leencapaciteit. De ploegentoeslag werd in het verleden door de bank meegewogen als bestendig inkomen zonder de restrictie dat alleen de daadwerkelijk ontvangen ploegentoeslag in de afgelopen twaalf maanden wordt meegewogen, aldus de consument. Op dit moment wegen andere geldverstrekkers een ploegentoeslag nog steeds op die manier mee. Weliswaar staat de ploegentoeslag die de consument heeft ontvangen op de werkgeversverklaring opgenomen onder "onregelmatigheidstoeslag", maar volgens de consument valt de ploegentoeslag niet onder onregelmatigheids-toeslag.

Hij heeft nog aangeboden om de werkgeversverklaring te laten aanvullen door de werkgever om de bestendigheid van de ploegentoeslag te bevestigen. Dit is door de bank afgewezen, aldus nog steeds de consument.

2.10 De consument wijst er verder op dat de bank een zorgplicht heeft tegenover een bestaande klant. Hij was aangewezen op de acceptatienormen van de bank. Het aanvragen van aanvullende financiering bij een andere aanbieder was voor hem namelijk geen mogelijkheid omdat hij dan een aanvullende lening tegen een hogere rente zou moeten afsluiten of de bestaande hypothecaire geldlening zou moeten herfinancieren, in welk geval hij boeterente zou moeten betalen. De bank had maatwerk kunnen toepassen bij het beoordelen van de hypotheekaanvraag en dit heeft de bank ten onrechte niet gedaan. De consument stelt dat hij hierdoor wordt benadeeld aangezien hij zijn plan om zijn woning te verbeteren niet volledig kan uitvoeren.

2.11 De consument vordert dat de bank wordt geboden om de ploegentoeslag alsnog volledig mee te nemen bij de berekening van de maximale leencapaciteit en de gevraagde financiering alsnog te verstrekken.

Het verweer

2.12 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

Is de klacht behandelbaar?

3.1 De commissie gaat allereerst in op het verweer van de bank dat Kifid de klacht niet kan behandelen. De bank voert aan dat de klacht ziet op de weigering van de bank om met de consument een overeenkomst te sluiten. De bank doet een beroep op punt 3 onder vraag 2 van het reglement waarin is opgenomen dat Kifid geen klachten behandelt over de weigering van een financieel dienstverlener om een overeenkomst te sluiten, tenzij de consument zich erop beroept dat sprake is van misbruik van contracts- of beleidsvrijheid of handelen in strijd met de wet. Van misbruik van contracts- of beleidsvrijheid of handelen in strijd met de wet is geen sprake en dit is ook niet door de consument aangevoerd, aldus de bank.

3.2 Naar het oordeel van de commissie is de klacht van de consument behandelbaar, omdat de consument heeft aangevoerd dat de bank ten onrechte geen maatwerk heeft willen toepassen voor de situatie van de consument. Dit verwijt verstaat de commissie zo dat de consument vindt dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. De commissie zal dan ook overgaan tot de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Heeft de bank misbruik gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid?

3.3 De commissie stelt voorop dat de bank in beginsel contracts- en beleidsvrijheid heeft. Het staat de bank daarbinnen vrij om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een bestaande hypothecaire geldlening wenst te verhogen.[1] Op haar rust immers geen acceptatieplicht.[2] Deze contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op deze beperkingen.

3.4 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. Hierna motiveert de commissie dat oordeel.

3.5 De bank heeft als volgt toegelicht waarom zij niet bereid was om de gevraagde hypothecaire geldlening volledig te verstrekken. De bank heeft aangegeven dat zij dient te waken voor overkreditering. Zij dient de maximale leencapaciteit te beoordelen aan de hand van het huidige vaste en bestendige inkomen van de consument. Het is aan de bank zelf om beleid te voeren op grond waarvan zij inkomsten als bestendig wenst aan te merken. De ploegentoeslag valt volgens de bank onder onregelmatigheidstoeslag. Op basis van haar beleid en de voorwaarden die Nationale Hypotheek Garantie hanteert neemt de bank enkel de onregelmatigheidstoeslag die de consument in de afgelopen twaalf maanden daadwerkelijk bij de huidige werkgever heeft ontvangen mee als bestendig inkomen. Aangezien de consument op het moment van de financierings-aanvraag één maand in dienst was bij zijn werkgever, nam de bank slechts één maand aan ontvangen ploegentoeslag mee. De bank heeft verder aangegeven dat zij geen rekening houdt met ontvangen toeslagen bij een voormalige werkgever. Dat de consument bij zijn huidige en voormalige werkgever dezelfde werkzaamheden binnen dezelfde onderneming verricht is hierbij volgens de bank niet van belang. De bank maakt geen individuele afwijking voor de consument op haar beleid en de voorwaarden die Nationale Hypotheek Garantie hanteert. Dat het beleid van de bank in het verleden anders is geweest of dat andere geldverstrekkers een ander beleid hanteren maakt dit niet anders, aldus de bank.

3.6 Gelet op de toelichting van de bank op haar beleid komt dat beleid de commissie niet onredelijk of onacceptabel voor. Niet kan worden vastgesteld dat de bank, door de wijze waarop de bank dat beleid heeft toegepast, misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid.

---

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2018-436, 2018-740, 2021-0028, 2021-1058 en 2022-0780, te vinden op www.kifid.nl

[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2020-553, 2020-642 en 2022-0780.

De commissie neemt daarbij in aanmerking dat de bank de ploegentoeslag aanmerkt als onregelmatigheidstoeslag. De consument heeft daartegenover onvoldoende onderbouwd op grond waarvan de ploegentoeslag die hij ontvangt niet onder onregelmatigheidstoeslag valt en aangemerkt moet worden als bestendig inkomen. Dat andere geldverstrekkers ploegentoeslag wel meewegen als bestendig inkomen is daartoe onvoldoende.

3.7 De commissie begrijpt de teleurstelling van de consument over de weigering van de bank om de gevraagde hypothecaire geldlening volledig te verstrekken. De commissie kan zich voorstellen dat de bank, indien zij maatwerk had toegepast, de ploegentoeslag als bestendig inkomen had aangemerkt, nu de consument deze reeds negen maanden ontving. Dit betekent echter niet dat de bank daartoe kan worden verplicht. De omstandigheid dat het aanvragen van aanvullende financiering bij een andere aanbieder voor de consument geen optie was omdat hij dan een aanvullende lening tegen een hogere rente zou moeten afsluiten of boeterente zou moeten betalen, maakt dit niet anders. De commissie is van oordeel dat de bank heeft gehandeld binnen haar contracts- en beleidsvrijheid.

Slotsom

3.8 De commissie concludeert dat niet is vast komen te staan dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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