Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0776
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 27 mei 2021
Ingediend door	: De heer [consument 1], verder te noemen consument 1, en mevrouw [consument 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	: Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Datum uitspraak	: 1 september 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben gesteld dat Florius onaanvaardbaar heeft gehandeld door geen verhoging te accepteren en te lang over de beoordeling van de aanvraag ervan te doen. De commissie is het daarmee niet eens.

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 Florius; 3) de reactie van de consument (de repliek) en 4) de laatste reactie van Florius (de dupliek).

1.2 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.

1.3 De consument en Florius hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De feiten

2.1 Via hun tussenpersoon Finenzo hebben de consumenten op 7 juni 2019 een hypothecaire geldlening afgesloten bij Florius ten behoeve van de financiering van nieuwbouw. Dit betrof een lening van € 339.500,00 die werd uitgeboekt in een bouwdepot.

2.2 Vanwege vertraging en hogere kosten verbonden met de bouw zochten de consumenten een aanvullende financiering. Op dat moment bevond consument 1 zich in de ziektewet. Via een nieuwe contactpersoon bij Finenzo is op 2 juni 2020 een aanvraag voor een verhoging bij Florius gevraagd.

2.3 Op 17 augustus 2020 heeft de betrokken adviseur van Finenzo deze aanvraag richting Florius nader aangevuld, nadat de aanvraag op grond van het te lage inkomen was afgewezen. Hij heeft aangegeven dat het daarbij een *explain (uitleg)* betrof, op basis van de werkelijke lasten van de geldlening.

2.4 Vervolgens is een achterstand ontstaan in de lopende maandtermijnen. Vanwege deze achterstand heeft Florius de geldlening aan Hypocasso overgedragen. Florius heeft de verzochte geldlening afgewezen vanwege deze achterstand. Middels het hieronder opgenomen bericht heeft de adviseur van Finenzo een nieuwe aanvraag ingediend:

De situatie van klanten is ontstaan door een aantal factoren die het afgelopen jaar meespeelden:

1. De kosten voor de nieuwbouwwoning vielen aanzienlijk hoger uit dan begroot
2. Om deze kosten te voldoen is een krediet afgesloten die versneld zou worden afgelost
3. Meneer kwam in de ziektewet terecht waardoor zijn inkomen op 70% was gedurende 1 jaar
4. De oplevering van de nieuwbouwwoning is vervolgens met een aantal maanden uitgesteld

Door de uitgestelde oplevering zaten klanten meer dan een half jaar langer dan verwacht met dubbele woonlasten. Ging om lasten voor de Florius hypotheek alsmede een huurwoning à € 900,- per maand, door het lagere inkomen was dit niet draagbaar. De facturen hebben zich opgestapeld en de lasten voor beide woningen tezamen met het krediet waren niet draagbaar.

Hierdoor zijn achterstanden ontstaan en zijn klanten in een op het eerste oog onhoudbare situatie uitgekomen; de enige oplossing leek verkoop van de woning en van de (mogelijke) overwaarde de schulden inlossen.

Er is weer perspectief ontstaan in november/december doordat de huurlasten zijn weggevallen, de reguliere lasten zijn dus weer betaalbaar. Bovendien is er op dit moment (eindelijk) duidelijkheid over het inkomen van meneer, zie hiervoor schema achter deze explain. Tot zijn pensioenleeftijd ontvangt hij (door alle aanvullende dekkingen) 95% van zijn reguliere inkomen tot pensionering.

Om schoon schip te maken is echter wel een verhoging van de hypotheek benodigd. Dit vanwege nog openstaande facturen, het in te lossen krediet en een paar laatste kosten voor het afbouwen van de woning. Voor een aantal zaken kan klant zelf gaan sparen, maar idealiter worden alle kosten in één keer voldaan. Qua maandlasten is de situatie ook na de verhoging ruim verantwoord, zeker op basis van de werkelijke lasten en verbetering van de klantsituatie.

Op basis van LTI is de aanvraag tot pensionering passend, zeker vanwege het stukje pré pensioen dat meneer vanaf 1 december van Zwitserleven (ruim € 6.000,-) ontvangt. Na pensionering blijft de aanvraag passend op werkelijke last, door de aanvullende dekkingen blijft hij bij het ABP de komende jaren 'gewoon' pensioen opbouwen.

Belangrijkste reden voor deze aanvraag is het creëren van een houdbare situatie voor de langere termijn en ik ben ervan overtuigd dat deze gerealiseerd wordt met de gevraagde wijzigingen.

Graag het dossier beoordelen en inhoudelijk aan ons terugkoppelen.

2.5 Vervolgens heeft de consument 1 uit het arbeidsdeskundig onderzoek vernomen dat zijn arbeidsongeschiktheid tussen de 80 en 100% zou uitkomen. In december vernam hij inkomen dat hij uit een WIA-uitkering zou krijgen.

2.6 Op 31 december 2020 heeft de adviseur van Finenzo aan de consumenten het volgende medegedeeld:

> "*Goed nieuws zo vlak voor de jaarwisseling; Florius heeft de inkomensstukken beoordeeld en hierop een akkoord bevonden.*
> *Lukt het jullie om de incasso van december/januari 'gewoon' te voldoen? In verwacht dat jullie eind januari naar notaris kunnen.*
>
> *Wat mij betreft kunnen we de taxatieaanvraag ook gaan opstarten, wil jij hier zorg voor dragen of zal ik dit doen?*
> *De waarde is van belang i.v.m. de maximale verstrekking op basis van de woningwaarde (in afgebouwde staat).*
>
> *Verder zijn er nog een paar actuele gegevens gevraagd, kan allemaal in januari aangeleverd worden. Gaat om de volgende stukken:*
> *- Actuele saldo (na 1 januari) van het openstaande krediet waaruit NAW gegevens en het contractnummer blijkt*
> *- Loonstrook mevrouw december*
> *- Werkgeversverklaring mevrouw model 2021 (is vernieuwd, zie document in de bijlage)*
> *- Onderdeel van taxatierapport; verbouwingsspecificatie van de nog uit te voeren werkzaamheden*
>
> *Rest is allemaal compleet en akkoord bevonden zoals benoemd, dus dat ziet er zeer positief uit.*
>
> *Voor nu een heel prettige jaarwisseling, hopelijk gaat 2021 een mooi en positief jaar voor jullie worden!*"

2.7 Op 23 februari 2021 stuurt de adviseur van Finenzo opnieuw een e-mail waarin hij aangeeft dat er enkele laatste vragen zijn vanuit Florius, waarna de beoordeling definitief zal worden afgerond. Tot slot vraagt de adviseur op vrijdag 26 februari 2021 om bericht van de arbeidsongeschiktheidsverzekeraar van de consument 1. Hij geeft daarbij aan dat hij dat bericht zal doorsturen naar de acceptant van Florius, die er uiterlijk maandag inhoudelijk bij hem op zal terugkomen.

2.8 Op donderdag 4 maart 2021 ontvangen de consumenten een e-mail van Finenzo ontvangen met de volgende inhoud:

> *Via [adviseur] hebt u enige tijd geleden een hypotheekaanvraag gedaan bij Florius. [Adviseur] is vanaf 1 maart 2021 niet meer werkzaam voor ons, zodat uw aanvraag even bij mij terecht is gekomen. Vandaag ontving ik van Florius bericht dat uw aanvraag is afgewezen.*

De afwijzing is met de volgende reden gedaan:
-Er schijnt een betaalachterstand te zijn op de bestaande verplichtingen;
-Het is voor de bank een extra risico dat bij een hypotheekverhoging de hypotheeklasten inclusief verhoging niet betaalbaar zijn.
-De bank wil het risico beperken dat een klant in grotere problemen komt.

2.9 De consumenten hebben vervolgens zelf bij een andere geldverstrekker de verhoging weten verkrijgen. In dat kader is de gehele financiering overgesloten. Florius heeft daarvoor een aflosvergoeding in rekening gebracht van € 12.530,00.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten hebben aangegeven dat de afwijzing op hun aanvraag ten onrechte heeft plaatsgevonden. Uit de e-mailcorrespondentie met hun adviseur blijkt duidelijk dat de acceptanten bij Florius niet uitgaan van de juiste informatie om daarop hun oordeel te baseren. Hetzelfde geldt voor de klachtbehandelaar die namens Florius in deze procedure optreedt.
De verhoogde aanvraag had door Florius geaccepteerd moeten worden. De uitkering die de consument 1 uiteindelijk wegens arbeidsongeschiktheid krijgt, zorgt niet voor een inkomstenterugval. De financiële situatie is dankzij de WIA-uitkering en een vroegpensioen tenminste gelijk gebleven aan de situatie voorheen. Was zorgvuldigheid door Florius betracht, dan had zij ingezien dat de financiële situatie van de consumenten sterk zou verbeteren, omdat zijn maandlasten met € 350,00 zouden dalen.
De consumenten zijn voorts van mening dat de aanvraag door Florius te traag is beoordeeld. Uiteindelijk zijn ruim 9 maanden verstreken tot het moment dat de aanvraag door Florius werd afgewezen.

Het verweer

2.11 Florius heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Uitgangspunt is dat het aan Florius is te bepalen op welke voorwaarden zij aanvullende financieringen verstrekt. Deze contractsvrijheid wordt ingeperkt voor zover deze in strijd komt met dwingend recht, partijafspraken of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Zie onder meer Geschillencommissie Kifid, nr. 2017-107. In essentie is de vraag van de consumenten of Florius naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld door de aanvraag voor een verhoogde geldlening van de consumenten niet te accepteren.

3.2 De consumenten hebben in dat verband gesteld naar de communicatie tussen hen en hun hypotheekadviseur. Uit die communicatie zou blijken dat acceptanten bij Florius meerdere malen nagenoeg akkoord waren met de verstrekking van de verhoogde geldlening. Zie daartoe bijvoorbeeld de in overweging 2.6 geciteerde e-mail van de adviseur van Finenzo. Florius heeft in dat kader gesteld dat zij voor de financiering geen groen licht heeft gegeven. De commissie merkt in dat kader op dat het dossier blijk geeft van een aanvraag die is gedaan op basis van *explain*. Dat betekent dat het ging om een aanvraag die in ieder geval niet zonder meer binnen de normen paste die door Florius werden gehanteerd. De commissie volgt het verweer van Florius, dat er geen toezeggingen zijn gedaan, die maken dat de consumenten erop mochten vertrouwen dat Florius op basis van een *explain* de verhoging van de geldlening zou verstrekken. De toezeggingen waar de consument naar verwijst of de verwachtingen die zijn gewekt zijn gedaan door de adviseur van Finenzo.

3.3 Uit het dossier blijkt dat er zeer frequent contact was tussen die adviseur van Finenzo en de consumenten. De mededelingen waarnaar de consumenten verwijzen zijn afkomstig van die adviseur, en die mededelingen kunnen niet aan Florius worden toegeschreven. Zodoende kan niet als vast staand worden aangenomen dat de gestelde vertraging van de behandeling van de financieringsvraag aan Florius kan worden toegerekend. Voor zover die vertraging de adviseur van Finenzo kan worden aangerekend, geldt dat Florius daarvoor niet verantwoordelijk kan worden gehouden. Juridisch gezien trad die adviseur namelijk op als de hulppersoon van de consumenten, zodat de wetenschap en fouten van die adviseur moeten worden toegerekend aan de consumenten (zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid, 2016-526 en 2019-931).

3.4 Dit betekent dat de vorderingen van de consumenten op Florius moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.