Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0110

(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	6 februari 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen Triodos
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Contractsvrijheid. De consument stelt dat Triodos zijn hypotheekaanvraag op niet-valide gronden heeft afgewezen en daarmee misbruik gemaakt heeft van haar contracts- en beleidsvrijheid. Daarnaast heeft Triodos volgens de consument onduidelijk gecommuniceerd over de precieze reden voor afwijzing van de hypotheekaanvraag, als gevolg waarvan hij schade heeft geleden. De commissie stelt voorop dat Triodos een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. De commissie is van oordeel dat Triodos geen misbruik gemaakt heeft van haar contracts- en beleidsvrijheid door grenzen te stellen aan de mate waarin zij bereid was af te wijken van haar eigen beleid en de normen zoals opgenomen in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen. Het handelen van Triodos is ook naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. Hoewel de commissie begrijpt dat de consument graag eerder duidelijkheid had gekregen over de precieze reden voor afwijzing van de hypotheekaanvraag, is de commissie niet gebleken dat de consument door de onduidelijke communicatie van Triodos ook schade geleden heeft. De vordering van de consument 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) het verweerschrift van Triodos; 3) de repliek van de consument; 4) de aanvulling op de repliek van de consument en 5) de dupliek van Triodos.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 november 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens Triodos waren de heer [naam 1] en de heer [naam 2] aanwezig.

1.3 De consument en Triodos 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 mei 2021 contact opgenomen met Triodos om te informeren naar de financieringsmogelijkheden voor een (nog) te realiseren nieuwbouwwoning. De consument wenste een volledig aflossingsvrije hypothecaire geldlening (verder: hypotheek) ter hoogte van € 235.000,- af te sluiten. De financieringslast zou ongeveer 30% van de marktwaarde van de woning bedragen en de consument heeft Triodos verzocht een hypotheek te verstrekken op basis van "werkelijke last" in plaats van een annuïtaire inkomenstoets (de zgn. "seniorenpropositie"). Triodos heeft de consument tweemaal laten weten een dergelijke hypotheek niet te kunnen verstrekken.

2.2 De consument bankiert bij Triodos en is tevens houder van een aantal certificaten van Triodos. Naar aanleiding van het blokkeren van de certificaten ontving de consument in augustus 2022 van Triodos een (algemeen) bericht dat Triodos binnen de geldige regelgeving en de beschikbare mogelijkheden een passende oplossing voor gedupeerde certificaathouders zou zoeken. Naar aanleiding hiervan heeft de consument Triodos erop geattendeerd dat het (alsnog) aanbieden van een hypotheek op basis van "werkelijke last" voor hem een dergelijke passende oplossing zou zijn. Enkele dagen later werd de consument gebeld door Triodos en het bleek dat een hypotheek op basis van "werkelijke last" tot de mogelijkheden behoorde.

2.3 De consument heeft vervolgens alle voor de hypotheekaanvraag benodigde gegevens aangeleverd aan Triodos. Het inkomen van de consument bestond uit AOW en pensioen. Daarnaast ontving de consument periodieke uitkeringen van zijn Stamrecht B.V. De consument heeft daarnaast bij zijn Stamrecht B.V. een lening afgesloten. De lasten van deze lening waren gelijk aan de periodieke uitkeringen vanuit de Stamrecht B.V.

2.4 Triodos heeft uiteindelijk de aanvraag van de consument afgewezen, omdat het inkomen van de consument ontoereikend was. Omdat de consument van mening was dat zijn inkomen wel toereikend was en hij van de bank onvoldoende uitleg kreeg over waarom dit niet het geval was volgens de bank, heeft de consument een klacht ingediend bij de bank. Omdat de consument ook in de klachtenprocedure niet duidelijk werd waarom zijn inkomen ontoereikend zou zijn voor de gevraagde hypotheek, heeft de consument zijn klacht voorgelegd aan de geschillencommissie van Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consument meent dat Triodos op basis van niet-valide gronden de hypotheekaanvraag heeft geweigerd. De commissie begrijpt dat de consument hiermee bedoeld heeft te zeggen dat Triodos daarmee misbruik gemaakt heeft van haar contracts- en beleidsvrijheid.

2.6 De consument meent dat zijn hypotheekaanvraag volledig voldoet aan de maximale financieringslast zoals opgenomen in de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet (TRHK). Volgens de berekening van de consument kan met het toetsinkomen van € 35.577,- een maximale hypotheek van € 238.380,- verkregen worden, uitgaande van een berekening op basis van "werkelijke last". De consument wenst een bedrag van € 235.000,- van Triodos te lenen en de overige € 215.000,- leent de consument van zijn Stamrecht BV. De jaarlijkse lasten van deze lening zijn gelijk aan de jaarlijkse uitkering die de consument ontvangt vanuit de B.V. Er is sprake van een meerjarige stabiele situatie omdat het afdwingbare rechten betreft. De consument meent dat de lasten van de lening bij zijn Stamrecht BV gesaldeerd kunnen worden met de periodieke stamrechtuitkering door de B.V., waardoor de lening buiten beschouwing gelaten kan worden bij de berekening van de maximale financieringslast.

2.7 De consument stelt zich op het standpunt dat de besluitvorming bij de afhandeling van zijn hypotheekaanvraag niet transparant is en er geen objectieve, reproduceerbare criteria gehanteerd zijn. De toepassing van de zogenoemde "seniorenpropositie" wordt niet consequent voor iedereen toegepast en er is volgens de consument sprake van willekeur. Ondanks de toezegging van Triodos heeft Triodos niet proactief gezocht naar een passende oplossing voor dupeerde certificaathouders.

2.8 Omdat de situatie op de hypotheekmarkt in de tussentijd aanzienlijk veranderd is zijn ook de hypotheeklasten toegenomen. De consument meent dat als Triodos effectiever en duidelijker gecommuniceerd zou hebben, het niet nodig zou zijn geweest voor hem om andere wegen te zoeken en meer kosten te maken. De consument vordert een schade-vergoeding van € 8.000,- alsmede wettelijke rente over dit bedrag vanaf 27 januari 2023. Dit acht hij een realistische vergoeding.

Het verweer

2.9 Triodos 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 consument klaagt over het feit dat Triodos weigert met hem een overeenkomst van hypothecaire geldlening aan te gaan. Op grond van vraag 2 onder 3 van het reglement van Kifid, is de commissie niet bevoegd om een klacht over een dergelijke weigering (inhoudelijk) te behandelen. Hierbij geldt één uitzondering: als de klacht is dat de financieel dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts-en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

De commissie heeft de klacht van de consument zo begrepen dat hij stelt dat Triodos misbruik gemaakt heeft van haar contracts- en beleidsvrijheid (zie ook overweging 2.5). Dit betekent dat de klacht van de consument behandelbaar is.

Beoordelingskader

3.2 Voorop staat dat Triodos een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dit betekent dat Triodos in principe zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een hypothecaire geldlening aangaat.[1] Dat is anders indien het gebruik van die vrijheid misbruik van bevoegdheid oplevert of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat Triodos misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid en is het handelen van Triodos niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Dit oordeel motiveert de commissie als volgt.

3.3 Triodos heeft tijdens de hoorzitting uitgelegd waarom de gevraagde hypotheek niet verstrekt kon worden. In beginsel was Triodos bereid om een berekening te maken op basis van “werkelijke last” en daarmee af te wijken van de normen zoals vastgelegd in de Gedragscode Hypothecaire Financieringen (verder: GHF). De consument vroeg Triodos echter ook om de lening bij de Stamrecht B.V. en de periodieke uitkeringen van de Stamrecht B.V. te salderen. Met het salderen van de lasten en de uitkeringen van de Stamrecht B.V. wordt er opnieuw afgeweken van de normen zoals opgenomen in de GHF. Partijen zijn het erover eens dat de gevraagde hypotheek alleen verstrekt zou kunnen worden als er zowel een toets op basis van “werkelijke last” zou plaatsvinden als dat de lening en uitkeringen van de Stamrecht B.V. gesaldeerd zouden worden. Triodos vond deze combinatie van een toets op basis van “werkelijke last” en het salderen van de lening en uitkeringen van de Stamrecht B.V., mede gelet op mogelijke belastingclaims, niet verantwoord en heeft daarom de hypotheek niet willen verstrekken.

3.4 De commissie is van oordeel dat Triodos geen misbruik gemaakt heeft van haar contracts- en beleidsvrijheid door bovengenoemde grenzen te stellen aan de mate waarin zij bereid was af te wijken van haar eigen beleid en de normen zoals opgenomen in de GHF. De stelling van de consument dat er sprake zou zijn van willekeur volgt de commissie niet. Triodos heeft immers ook in het geval van de consument een berekening willen maken op basis van “werkelijke last” volgens de “seniorenpropositie”. Triodos wilde echter niet ook nog de lening en de uitkeringen van de Stamrecht B.V. salderen, waardoor de gevraagde hypotheek uiteindelijk niet verstrekt kon worden. Tot slot is de commissie niet gebleken dat er omstandigheden spelen die maken dat in dit concrete geval een beroep op de contracts- en beleidsvrijheid van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

[1] Zie o.a. de uitspraken Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0913, 2023-0807, 2022-0780 en 2021-1058, te vinden op www.kifid.nl

Geen schade

3.5 De commissie begrijpt wel dat de consument graag eerder dan tijdens de hoorzitting een duidelijke uitleg had ontvangen van Triodos over de precieze reden waarom zijn aanvraag niet werd geaccepteerd. Het is de commissie echter niet gebleken dat de consument schade heeft geleden of anderszins benadeeld is door deze onduidelijke communicatie van Triodos. Het was de consument immers al vrij snel duidelijk dat Triodos geen hypotheek wenste te verstrekken en de consument had hierop een aanvraag bij een andere geldverstrekker kunnen indienen. De consument heeft er echter voor gekozen dit niet te doen. Tijdens de hoorzitting heeft de consument verklaard dat hij zijn bouwplannen heeft gewijzigd, om de bouw met eigen geld te kunnen realiseren. Van daadwerkelijk gestegen financieringslasten is er daarom geen sprake. De gevorderde schadevergoeding van € 8.000,- is ook niet op andere wijze onderbouwd door de consument.

3.6 Nu Triodos de aanvraag mocht afwijzen en niet is aangetoond dat de consument schade heeft geleden als gevolg van de onduidelijke communicatie, is Triodos niet gehouden de consument een schadevergoeding te doen toekomen.

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