Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0711

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Datum uitspraak	18 september 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

Klacht over een afwijzing van de aanvraag voor een hypothecaire geldlening. De commissie concludeert dat niet vast is komen te staan dat de bank misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid en de bank ook niet heeft gehandeld in strijd met de wet. De commissie komt dan ook tot de conclusie dat de klacht van de consument ongegrond is. De vordering van de consument worden 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; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

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 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 Voor de financiering van een verbouwing van de eigen woning heeft de consument 123Advies B.V. te Apeldoorn ingeschakeld voor advies en bemiddeling. 123Advies B.V. treedt in de onderhavige procedure ook op als vertegenwoordiger van de consument en zal hierna worden aangeduid als: ‘de adviseur’.

2.2 Op 15 september 2022 heeft de adviseur namens de consument een hypotheek-aanvraag ingediend bij de bank.

Op 19 september 2022 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht dat geldig is tot en met 30 september 2022. Het gaat om een financieringsaanvraag met een hoofdsom van € 42.550,-, tegen een rente van 3,9% voor 10 jaar vast. In het renteaanbod is, voor zover relevant voor de klacht van de consument, opgenomen:

"Het renteaanbod is gebaseerd op de gegevens in de financieringsaanvraag. Het is goed om te weten dat:

• ons renteaanbod geldig is tot en met 30-9-2022. Dit renteaanbod is geen bindende offerte. Het is ook geen toezegging voor het uitbrengen van een offerte. U vindt het renteaanbod in de bijlage.

• wij van het renteaanbod mogen afwijken als de aanvraag van uw klant wijzigt, de situatie van uw klant wijzigt, er geen gebruik wordt gemaakt van de Betaalpakketkorting of als we de benodigde documenten na de bovengenoemde geldigheidstermijn ontvangen.

• wij meer gegevens van uw klant(en) nodig hebben om de financieringsaanvraag te beoordelen. U vindt een overzicht van de benodigde documenten in het digitale dossier op www.rabobankintermediairdesk.nl. Alleen als wij de opgevraagde documenten hebben ontvangen, kunnen wij beoordelen of wij uw klant een financiering kunnen verstrekken. Bij akkoord volgt een definitieve offerte.

• wij van u horen of wij rekening moeten houden met bepaalde tijdslijnen. Bijvoorbeeld het financieringsvoorbehoud in de koopakte of een passeerdatum bij de notaris.

• het renteaanbod niet ondertekend hoeft te worden om een offerte uit te brengen."

2.3 De consument is directeur groot aandeelhouder (dga) van een onderneming en ter beoordeling van het toetsinkomen heeft de bank de door de adviseur overgelegde stukken beoordeeld. De bank heeft geconstateerd dat de onderneming staatssteun heeft ontvangen en als gevolg daarvan in 2022 een dividendbeperking geldt. De bank heeft de adviseur geïnformeerd over haar beleid om in dergelijke gevallen in de berekening van het zakelijk toetsinkomen alleen te rekenen met het gemiddeld dga-salaris over de afgelopen drie jaar.

2.4 De adviseur heeft kenbaar gemaakt zich niet in het beleid van de bank te kunnen vinden en een klacht hierover ingediend bij de bank. De Bank heeft laten weten niet af te wijken van haar beleid en aangeraden begin januari 2023 een herbeoordeling uit te laten voeren.

2.5 In februari 2023 heeft de adviseur voor de consument een nieuwe financierings-aanvraag ingediend bij de bank. Aan de hand van de door de adviseur aangeleverde gegevens heeft de bank het zakelijk toetsinkomen in eerste instantie vastgesteld op € 100.095,-. De bank heeft hierbij rekening gehouden met de VPB-winst.

2.6 Op 6 april 2023 heeft de bank een offerte voor een lening van € 41.035,- aan de consument verstrekt. De rente bedraagt 4,55%.

De klacht en vordering

2.7 De consument klaagt over de afwijzing door de bank van de aanvraag van de hypothecaire geldlening in 2022. De bank heeft hiermee misbruik gemaakt van haar beleidsvrijheid en ook gehandeld in strijd met de wet (artikel 6:2 Burgerlijk Wetboek). De klacht is tweeledig.

2.8 Allereerst vindt de consument dat de bank een hoger toetsinkomen had moeten afgeven en het daarmee mogelijk moeten maken dat de financiering zou worden verstrekt. Bij het bepalen van het toetsinkomen heeft de bank ten onrechte alleen gekeken naar de hoogte van het dga-salaris en heeft zij geen rekening gehouden met de overwinst (tot 3x het dga-salaris) uit de onderneming. De overwinst was aantoonbaar aanwezig en de voorgaande jaren ook gerealiseerd. De consument bezit 100% van de aandelen van de onderneming. Vanwege de ontvangen staatssteun was het niet mogelijk in 2022 dividend uit te keren, dit was slechts een tijdelijke situatie en de bank had de mogelijkheid om de overwinst fictief mee te nemen als inkomen. Ook in het reguliere acceptatiebeleid is dit een mogelijkheid. Een andere mogelijkheid was om de geldlening te verstrekken in 2022 met een opnameblokkade tot 2023. De bank heeft het belang van de klant niet centraal gesteld.

2.9 Daarnaast had de bank met het renteaanbod een verwachting geschept dat de financieringsaanvraag geaccepteerd zou worden. Er was voor de consument en de adviseur geen enkele aanleiding dat de overwinst niet, zoals gebruikelijk, zou worden meegenomen.

2.10 De consument meent hierdoor schade te hebben geleden en vordert € 7.351,50, bestaande uit renteverschil, (extra) kosten voor hypotheekbemiddeling, accountants-kosten, taxatiekosten en hogere kosten voor de verbouwing. De consument vordert dat de bank het renteverschil vergoedt dan wel dat de bank de rente die zij hanteerde in 2022 aanbiedt. Daarnaast vordert de consument vergoeding van de overige gestelde schade(posten).

Het verweer

2.11 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 bank heeft aangevoerd dat de klacht op grond van vraag 2.3 van het Reglement Geschillencommissie Kifid vanaf 1 april 2022 (hierna: reglement) de klacht van de consument niet behandelbaar is. De commissie moet eerst beoordelen of dit verweer van de bank slaagt.

3.2 In vraag 2 van het reglement is het volgende opgenomen:

> *2. Waarover kunt u als consument géén klacht indienen bij Kifid? Kifid behandelt geen klachten over:*
>
> *(…) 3. de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht. (…)*

3.3 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consument ziet op de genoemde uitzondering van vraag 2.3 van het reglement. De consument stelt namelijk dat de bank misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid en heeft gehandeld in strijd met de wet door de overwinst niet mee te nemen bij het vaststellen van het toetsinkomen vanwege een tijdelijke restrictie. Ook heeft de consument aangevoerd dat door het uitbrengen van het renteaanbod het vertrouwen was gewekt, dat de gevraagde financiering geaccepteerd zou worden. De commissie komt daarmee toe aan de behandeling van de klacht.

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

3.4 Voorop staat dat de bank een zekere mate van contractsvrijheid heeft. Dit betekent dat de bank in beginsel zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een hypothecaire geldlening aangaat. Die vrijheid kan beperkt worden als sprake is van misbruik van bevoegdheid door de bank of als de afwijzing naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek). Ook mogen de voorwaarden voor de verstrekking van een hypothecaire geldlening niet in strijd zijn met de geldende wet- en regelgeving. De commissie is terughoudend bij een beroep op misbruik van bevoegdheid en de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid en stelt hoge eisen aan de aangevoerde feiten en omstandigheden en de uiteindelijke motivering.[1]

[1] Zie ook GC Kifid 2021-0824 en 2021-1058.

3.5 De commissie is van oordeel dat de afwijzingsgrond van de bank geen blijk geeft van misbruik van bevoegdheid en/of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. De bank heeft voldoende toegelicht waarom zij in 2022 niet bereid was om de aangevraagde hypothecaire geldlening van de consument te verstrekken. Deze toelichting komt de commissie niet onredelijk voor. De toelichting van de bank luidt als volgt.

3.6 Het belang van de bank was erin gelegen om geen hypothecaire geldleningen te verstrekken die niet voldeden aan de gestelde normen, gelet op het risico op overkreditering. Op grond van wet- en regelgeving dient zij hier ook tegen te waken. De Bank heeft financiële gezondheid hoog in het vaandel staan en streeft dit voor al haar klanten na. Zij voert actief algemeen beleid om (het risico op) overkreditering tegen te gaan. Het is een beleidskeuze geweest van de bank om de overwinst niet mee te nemen, omdat er sprake is geweest van een restrictie om dividend uit te keren in 2022. De bank onderzoekt daarnaast onder meer of overwinst verantwoord is in het licht van de continuïteit van de onderneming en of er ook daadwerkelijk uitkering kan plaatsvinden. Op het moment dat dit niet kan, heeft dit geen structureel karakter en kan niet gesproken worden van een bestendig inkomen. Het toetsmoment is voor de bank het moment van aanvraag en zij houdt hierbij geen rekening met het vervallen van een restrictie in de toekomst. De restrictie om (een gedeelte) van de overwinst als dividend uit te keren, was in 2023 niet meer van kracht en speelde geen rol meer bij de financieringsaanvraag in 2023.

3.7 Het is aan de bank zelf om beleid te voeren op grond waarvan zij (bijvoorbeeld) inkomsten als voldoende bestendig wenst aan te merken. Gelet op de restrictie is het niet onbegrijpelijk dat de bank de overwinst bij het vaststellen van het toetsinkomen in 2022 buiten beschouwing heeft gelaten en bij de aanvraag in 2023 heeft meegenomen. Op dat moment gold de restrictie niet meer en mocht de consument (eventueel) tot uitkering van de overwinst overgaan. Uit de stukken volgt dat de bank na ontvangst van de aanvraag in 2022 haar beleid duidelijk kenbaar heeft gemaakt aan de adviseur. Dat andere instellingen een ander beleid hanteren, maakt niet dat de bank in dit geval misbruik heeft gemaakt van haar (eigen) contracts- en beleidsvrijheid.

Heeft de bank gehandeld in strijd met de wet?

3.8 De bank heeft naar het oordeel van de commissie ook niet onrechtmatig gehandeld omdat, zoals de bank terecht heeft aangevoerd, slechts een renteaanbod en geen bindende offerte is uitgebracht. De bank had in het renteaanbod opgenomen dat de aanvraag voor een offerte beoordeeld wordt na ontvangst van het getekende renteaanbod én alle door de consument nog aan te leveren stukken. De consument heeft tot die tijd dus geen zekerheid dat een hypothecaire geldlening wordt verstrekt. Daarnaast is de commissie niet gebleken van een (expliciete) toezegging dat de hypothecaire geldlening zou worden verstrekt door de bank.

Slotsom

3.9 De commissie concludeert dat niet vast is komen te staan dat de bank misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid. Tevens is geen toezegging gedaan dat de consument een (definitief) offerteaanbod voor een hypothecaire geldlening zou krijgen. 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