Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0455
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 januari 2022
Ingediend door	: de heer (consument I) en mevrouw (consument II), verder te noemen de consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 31 mei 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit het reglement en wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over de handelwijze van de bank bij de aanvraag van de verhoging van de hypothecaire geldlening. De consumenten stellen dat de bank een onredelijk onderscheid maakt tussen aanvragen met en zonder adviseur. De bank heeft de consumenten verzocht om een vertaling van de Duitse huurcontracten van de panden die zij verhuren, nu dit inkomen meegenomen diende te worden bij de aanvraag. De consumenten stellen dat de kosten voor het vertalen van de documenten zich niet verhouden tot de gevraagde verhoging. Daarnaast menen de consumenten dat de bank deze voorwaarde niet had gesteld als zij een adviseur hadden ingeschakeld. Hoewel de commissie begrijpt dat het vertalen van de huurcontracten extra kosten voor de consumenten met zich meebrengt, leidt dat niet tot de conclusie dat deze voorwaarde van de bank niet als onredelijk beschouwd kan worden. Daarnaast hebben de consumenten onvoldoende onderbouwd dat sprake is van discriminatie. De commissie wijst de vordering van de consumenten af.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten 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 Op enig moment hebben de consumenten bij de bank een hypothecaire geldlening gesloten.

2.2 Op 18 oktober 2021 hebben de consumenten via een 'Mutatie Zonder Advies' bij de bank een verhoging van de hypothecaire geldlening aangevraagd op basis van het inkomen van consument I. Naar aanleiding hiervan heeft de bank contact opgenomen met de consumenten en heeft zij hen geïnformeerd dat de aanvraag in eerste instantie niet haalbaar is. De bank heeft de consumenten op 6 november 2021 verwezen naar hun hypotheekadviseur, zodat zij de aanvraag met het inkomen uit de onderneming van consument II konden doen.

2.3 Op 8 november 2021 hebben de consumenten de bank geïnformeerd over huurinkomsten van consument I uit zijn woningen in Duitsland. Op verzoek van de bank hebben de consumenten vervolgens aanvullende stukken gestuurd.

2.4 Op 22 november 2021 heeft de bank de consumenten een renteaanbod gedaan. Vervolgens heeft de bank de consumenten om meer aanvullende stukken gevraagd, waaronder in het Nederlands of in het Engels vertaalde huurcontracten. De consumenten hebben vervolgens de bank aangeboden om één huurcontract te laten vertalen. De bank heeft dit aanbod van de consumenten afgewezen en hen medegedeeld dat de aanvraag niet voortgezet kan worden.

2.5 Op 15 december 2021 heeft de bank de consumenten per e-mail bericht over haar beleid op basis waarvan zij alleen documenten in het Nederlands of Engels gebruikt bij 'de acceptatie van nieuw geld'. In de e-mail licht de bank verder toe dat zij op dat moment geen offerte aan de consumenten kan verstrekken, omdat de huurcontracten van de consumenten in het Duits zijn.

2.6 Op 16 december 2021 hebben de consumenten per brief een klacht ingediend bij de bank. Op 22 december 2021 heeft de bank per brief de klacht van de consumenten afgewezen. In de brief heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat de hypotheek-aanvraag niet definitief is afgewezen, omdat deze pas beoordeeld wordt als de bank alle benodigde documenten heeft ontvangen. De aanvraag kan voortgezet worden als de consumenten de bank de huurcontracten alsnog in het Nederlands of Engels aanbieden.

2.7 De verdere wisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten stellen dat de bank hen onevenredig behandelt en discrimineert. Ten eerste stellen de consumenten dat de bank onredelijke voorwaarden stelt aan hun hypotheekaanvraag. De consumenten hebben telkens voldaan aan alle informatie-verzoeken van de bank, waarbij zij voldoende hebben aangetoond dat de huur-inkomsten juist zijn. De eis van de bank om de Duitse huurcontracten te vertalen naar het Nederlands of het Engels is onredelijk. Het vertalen van de huurcontracten heeft namelijk geen toegevoegde waarde doordat de accountant van de consument al een exploitatieoverzicht heeft laten opstellen en certificeren. De inkomsten uit huur zijn zodoende gevalideerd en gecontroleerd. Bovendien kost het veel geld om de vijftien documenten te laten vertalen, namelijk circa € 5.850,- exclusief BTW. De kosten voor het vertalen staan niet in verhouding tot de gevraagde verhoging. Ook zou moeten meespelen dat de consumenten al klant zijn bij de bank. Ten tweede stellen de consumenten dat de bank discrimineert door ongerechtvaardigd onderscheid te maken tussen hypotheekaanvragen die mét en die zonder adviseur worden ingediend. Als de consumenten de hypotheekaanvraag met een adviseur hadden ingediend, had de bank niet dezelfde voorwaarden gesteld en had de aanvraag hen minder geld gekost. De consumenten hebben echter geen adviseur ingeschakeld, omdat consument I vanuit zijn rol als senior risk manager bij de bank voldoende kennis heeft van de materie. Tot slot stellen de consumenten dat zij ervan uit mochten gaan dat de hypotheekaanvraag in orde was. De consumenten hebben immers al van de bank een offerte ontvangen met enkel de mededeling dat een tweede controleur nog een laatste check dient uit te voeren. De consumenten vorderen van de bank dat zij de aangevraagde verhoging van de hypothecaire geldlening honoreert.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om en is de klacht van de consumenten behandelbaar?

3.1 Allereerst stelt de commissie vast dat de klacht van de consumenten behandelbaar is.

Naar het oordeel van de commissie is geen sprake van een niet-behandelbaarheids-grond van artikel 2.1 van het reglement.[1] De bank heeft strikt genomen niet geweigerd om de bestaande rechtsverhouding uit te breiden. Het gaat in dit geval om de voorwaarden die de bank heeft gesteld aan de benodigde documentatie voor de (definitieve) beoordeling van de verzochte verhoging van de hypothecaire geldlening. Daarbij begrijpt de commissie uit de klacht van de consumenten dat zij van mening zijn dat de bank bij het stellen van deze voorwaarden in strijd handelt met haar contracts-vrijheid en in strijd handelt met de wet (discriminatie).

Is de contractsvrijheid op onredelijk en onbillijke wijze door de bank gebruikt?

3.2 Als het uitgangspunt geldt dat de bank in beginsel de contractsvrijheid heeft om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst aangaat. Deze contractsvrijheid geldt ook voor het wijzigen van een bestaande overeenkomst. Deze contractsvrijheid kan beperkt worden indien het gebruik van deze vrijheid in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek).

3.3 In dit geval willen de consumenten de aanvraag voor de verhoging van de hypothecaire geldlening baseren op de huurinkomsten van consument I van zijn panden in Duitsland. De huurcontracten in het Duits zijn opgesteld, maar de bank wil de huurcontracten in het Engels of Nederlands aangeleverd krijgen. De consumenten hebben met een e-mail van een vertaalbureau aangetoond dat het vertalen van de huurcontracten ongeveer € 5.850,- exclusief 21% BTW zal bedragen.

3.4 De bank heeft toegelicht dat zij goed wil kunnen beoordelen onder welke voorwaarden de huurcontracten van de panden van consument I met de huurders zijn opgesteld zodat zij de (eventuele) risico's kan analyseren. Een in het Duits opgesteld huurcontract kan volgens de bank het risico met zich meebrengen dat zij bij de beoordeling ervan iets over het hoofd ziet of niet goed begrijpt. De bank stelt dat zij dit wil voorkomen. Daarom is het exploitatieoverzicht van de accountant van consument I volgens de bank onvoldoende om de aanvraag in behandeling ten nemen.

3.5 De bank heeft de consumenten gedurende de klachtprocedure aangeboden om de hypotheekaanvraag te behandelen op basis van een beëdigde vertaling van de twee (bij haar bekende) varianten van de huurovereenkomsten.. Daarbij heeft de bank de consumenten aangeboden om het renteaanbod die geldig was op 22 januari 2022 uit coulance te handhaven.

[1] Zie voor de relevante bepaling uit het reglement (versie 1 april 2017 – 1 april 2022) de bijlage.

De consumenten hebben geen gebruik gemaakt van het aanbod van de bank, omdat ook het vertalen van twee varianten volgens hen niet in verhouding staat tot de verzochte verhoging van de hypothecaire geldlening. Het vertalen van de twee varianten bedraagt volgens de consumenten namelijk enkele honderden tot duizend euro.

3.6 De commissie is van oordeel dat uit de toelichting van de bank niet de conclusie kan worden getrokken dat de eis die zij stelt aan de documenten voor de beoordeling van de aanvraag naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Hoewel de commissie begrijpt dat de consumenten liever geen extra kosten willen maken voor het vertalen van de huurcontracten, heeft de bank toegelicht dat zij goede redenen heeft om naar deze vertaalde huurcontracten te vragen. Bovendien acht de commissie het eerdergenoemde voorstel dat de bank de consumenten heeft gedaan alleszins redelijk, namelijk dat de consumenten voor de verdere behandeling van de aanvraag per variant van het huurcontract een vertaling aan de bank verstrekken.

Is sprake van discriminatie door de bank?

3.7 Verder geldt voor een geslaagd beroep op discriminatie dat sprake is van gelijke gevallen die niet gelijk behandeld worden. De commissie is van oordeel dat dat niet is komen vast te staan dat dat de bank de consumenten gediscrimineerd heeft.

3.8 Hoewel de consumenten hebben gesteld dat de bank ongerechtvaardigd onderscheid maakt in hypotheekaanvragen mét en zonder adviseur, hebben zij deze stelling niet nader onderbouwd. Daarbij heeft de bank betwist dat de situatie anders was geweest als de consumenten de aanvraag via een adviseur hadden ingediend. Dit betekent dat dit klachtonderdeel niet slaagt.

Conclusie

3.9 Op grond van het voorgaande concludeert de commissie dat de klacht van de consumenten ongegrond is.

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 regel 7 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.

Bijlage

Relevante bepalingen uit het reglement (versie 1 april 2017 - 1 april 2022)

Artikel 2 Welke klachten behandelt de Geschillencommissie niet?

2.1 De Geschillencommissie behandelt een Klacht niet voor zover:
(…)
i) de Klacht ziet op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, tenzij de klacht behelst dat de Financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet;

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek Boek 6

Artikel 248
1. Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
2. Een tussen partijen als gevolg van de overeenkomst geldende regel is niet van toepassing, voor zover dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.