

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0073

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	29 januari 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen respectievelijk de consument I, de consument II of samen 'de consumenten'
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat de bank de door de consumenten aangevraagde verhoging van de hypothecaire geldlening heeft mogen weigeren. Het is niet komen vast te staan dat de bank daarbij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid of in strijd met de wet heeft gehandeld. De bank is niet aansprakelijk voor de door de consumenten gestelde schade. De vorderingen moeten daarom 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 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 De consumenten hebben sinds 2015 een hypothecaire geldlening bij de bank.
- 2.2 In verband met de financiering van het door de gemeente verplicht gestelde funderingsherstel van hun woning hebben de consumenten bij de bank een verhoging van de hypothecaire geldlening van circa € 130.000,- aangevraagd. Het eerste contact tussen de consumenten en de bank daarover was al in 2021.

- 2.3 Op 26 oktober 2021 heeft de bank de volgende e-mail aan de consumenten gestuurd:
“Naar aanleiding van ons gesprek zou ik jullie een mail sturen met de link naar het hypotheekdossier. Helaas is er in het dossier een storing, dus dit lukt mij al een tijdje niet. Maar om toch aan de slag te gaan, treffen jullie hierbij een overzicht van de stukken welke nodig zijn voor het bepalen van het inkomen. (...)”
- 2.4 In een e-mail van 21 maart 2022 hebben de consumenten opnieuw met de bank contact opgenomen. Op 7 april 2022 hebben de consumenten een (online) gesprek met een adviseur van de bank. Daarbij is gesproken over welke stukken zij moesten aanleveren voor de beoordeling van de financieringsaanvraag. Op 30 januari 2023 hebben de consumenten de bank geïnformeerd over de vergunningsaanvraag die bij de gemeente is ingediend voor het funderingsherstel van het bouwblok van zes woningen waar de woning van de consumenten deel van uitmaakt.
- 2.5 In juni 2023 hebben de consumenten gegevens aangeleverd over hun inkomen, waarna de bank een inkomensverklaring heeft opgesteld. De bank heeft per e-mail van 17 juli 2023 de consumenten bericht dat de inkomensverklaring is voltooid met een goed resultaat.
- 2.6 Op 25 juli 2023 hebben de consumenten het taxatierapport inclusief de geplande werkzaamheden aan de bank doorgestuurd.
- 2.7 Volgens de bank is het haar op basis van de door de consumenten aangeleverde informatie in augustus/september 2023 duidelijk geworden dat de consumenten ook een woning hebben in de VS met een hypothecaire financiering, welke woning zij verhuren. De bank heeft vervolgens op 19 september 2023 laten weten dat de aangevraagde verhoging van de hypothecaire geldlening niet mogelijk is op grond van haar beleid. De bank heeft daarbij toegelicht dat zij op grond van haar beleid geen rekening houdt met de huurinkomsten (in een andere valuta) van de woning in de VS, maar wel verplicht is rekening te houden met de hypothecaire lasten voor deze tweede woning. De gevraagde verhoging voldeed als gevolg hiervan niet aan het beleid van de bank.
- 2.8 Per e-mail van 24 november 2023 heeft de bank een nadere toelichting aan de consumenten gegeven over de afwijzing van de financieringsaanvraag.
- 2.9 De bank heeft vervolgens de aanvraag, na het opvragen van diverse stukken, alsnog aan haar acceptatiedesk voorgelegd om te bezien of er toch nog een mogelijkheid was om wel tot verstrekking van de gewenste financiering over te gaan. De bank heeft de consumenten op 10 juni 2024 laten weten dat dit (ook) niet mogelijk bleek te zijn. In dat bericht stond het volgende:
“Ik moet jullie helaas mededelen dat jullie hypotheek aanvraag definitief is afgewezen. Het spijt me dit te moeten mededelen.

De reden daarvan is:

1. Jullie hypotheekaanvraag voldoet niet aan de MCD-richtlijnen 2016. Dit betekent doordat jullie inkomsten hebben in USD moet de bank wettelijk mee kunnen werken aan het omzetten van jullie hypotheek naar deze valuta. De Rabobank kan dit helaas technisch gezien niet mogelijk;
2. Wanneer we jullie huurinkomsten wel in de aanvraag mee zouden nemen (omgerekend naar EURO) zou er bij de financieringsaanvraag nog steeds sprake zijn van een overcreditering (dit komt omdat de hypotheek in de beoordeling zwaarder weegt dan de huurinkomsten). We hebben / hadden de aanvraag ingediend om de huur "weg te strepen" te de lasten. Deze methode is helaas niet goedgekeurd.
(...)"

- 2.10 Tussen de consumenten en de bank is een geschil ontstaan over het proces en de afwijzing van de financieringsaanvraag, wat heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.11 De consumenten klagen erover dat de bank in eerste instantie heeft aangegeven dat hun inkomenspositie voldoende zou zijn voor de gewenste verhoging van de hypothecaire geldlening maar de aanvraag uiteindelijk toch heeft afgewezen. De woning in de VS wordt al 11 jaar onafgebroken verhuurd en de hypotheek op die woning is 162.000 bij een marktwaarde van 800.000. De woning in de VS was ook al bij de aanvraag van de hypothecaire geldlening in 2015 bij de bank bekend en toen was dat geen probleem. De beoordeling door de bank heeft bij de aangevraagde verhoging lang geduurd.
- 2.12 In de overtuiging dat de bank een aanvullende hypothecaire geldlening zou verstrekken op basis van alle positieve berichten van de adviseurs van de bank, hebben de consumenten bij de funderingsherstelmaatschappij getekend en zijn daarbij een financiële verplichting aangegaan van € 156.000,- voor hun deel van het herstel.
- 2.13 De bank heeft volgens de consumenten extreem traag, onprofessioneel, misleidend en onredelijk gehandeld. Door de afwijzing op een zo laat moment, werden de consumenten opeens met een grote financiële uitdaging opgezadeld omdat het funderingsherstel moest worden uitgevoerd. De bank heeft als hypotheekverstrekker bovendien ook baat bij het funderingsherstel en het is daarnaast ook vaak niet mogelijk om een (extra) hypotheek te krijgen voor een woning waar een (andere) bank al een hypothecaire geldlening voor heeft verstrekt.
- 2.14 Om aan hun financiële verplichtingen voor het funderingsherstel te voldoen, hebben de consumenten, tegen een boete van 10%, geld moeten opnemen uit hun Amerikaanse pensioenfonds en geld uit het bedrijf van de consument I moeten halen met alle gevolgen van dien. De consumenten hebben in korte tijd € 160.000,- moeten ophoesten tegen een hoop meerkosten en financiële stress. De consumenten hebben een schade begroot van € 15.000,-.

Deze schade bestaat uit 10% van € 75.000,-, vanwege de boete op het vervroegd opnemen van dit bedrag uit hun Amerikaanse pensioenfondsen en € 1.000 transactiekosten, € 2.500,- rente op te laat betaald btw en circa € 4.000,- aan overige extra kosten. De consumenten hebben daarbij aangegeven dat zij de schade nader met stukken kunnen onderbouwen en dat deze dan waarschijnlijk hoger uitkomt dan € 15.000,-.

- 2.15 De consumenten houden de bank aansprakelijk voor de door hen gestelde schade. Zij vorderen vergoeding van deze schade, die zij voorlopig begroten op € 15.000,-, te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 1 september 2023.

Het verweer

- 2.16 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 als meest verstrekkende verweer gevoerd dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is op grond van het Reglement van Kifid.¹ De klacht van de consumenten gaat namelijk over de weigering van de bank om een nieuwe overeenkomst te sluiten, te weten een (verhoging van de) hypothecaire geldlening.
- 3.2 Op grond van vraag 2 onder 3 van haar Reglement behandelt Kifid geen klachten over: *“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.”* Daarbij geldt echter één uitzondering, namelijk als de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.
- 3.3 De consumenten hebben, voor zover voor het behandelbaarheidsoordeel van belang, de volgende toelichting gegeven op hun klacht. Het ging om een (extra) hypothecaire geldlening bedoeld voor de financiering van (door de gemeente verplicht gesteld) funderingsherstel van hun woning waarvoor zij al een hypothecaire geldlening van de bank hadden. De gevraagde geldlening was daarom ook in het belang van de bank omdat het gaat om onderhoud van het onderpand. Het is meestal niet mogelijk om een (tweede) hypothecaire geldlening bij een andere bank te verkrijgen als er al een hypotheekrecht (van de bank) op de woning is gevestigd. Volgens de consumenten heeft de bank ten onrechte de huurinkomsten van hun woning in de VS niet meegenomen. Het was bij het afsluiten van de oorspronkelijke hypothecaire geldlening (in 2015) al bij de bank bekend dat zij deze woning (met huuropbrengsten) in de VS hebben en toen was het geen probleem.

¹ Reglement Geschillencommissie Kifid, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

- 3.4 De klacht van de consumenten kan naar het oordeel van de commissie gelet op het voorgaande dan ook zo worden beschouwd dat zij vinden dat de bank misbruik van haar contracts- en/of beleidsvrijheid heeft gemaakt door, ondanks de gevoerde communicatie en de gegeven feiten en omstandigheden, de (gewenste) verhoging van de hypothecaire geldlening toch niet te verstrekken.

Waar gaat het om?

- 3.5 De commissie ziet zich dan ook gesteld voor de vraag of de bank de aanvraag van de consumenten voor de (extra) hypothecaire geldlening heeft kunnen weigeren of dat de bank daarbij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid. De commissie oordeelt daarover als volgt.
- 3.6 Voorop gesteld moet worden dat de bank een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dit houdt in dat het in beginsel aan de bank is om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een (nieuwe) overeenkomst wenst aan te gaan. Daarnaast moet de bank zich houden aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van het verstrekken van een (hypothecair) krediet.
- 3.7 De bank heeft toegelicht dat zij de aanvraag heeft getoetst conform de actuele wet- en regelgeving en haar acceptatiebeleid en op basis daarvan heeft beoordeeld of deze mogelijk en passend zou zijn bij het (toekomstig) inkomen van de consumenten en de waarde van het onderpand. De bank accepteert volgens haar acceptatiebeleid enkel inkomen in euro's en verhuurinkomsten uit in Nederland gelegen vastgoed. De verhuurinkomsten (in dollars van in VS gelegen onroerend goed) van de consumenten voldoen daar dus niet aan zoals de bank heeft toegelicht. Doordat de verhuurinkomsten van de woning in de VS niet mee konden worden genomen, was er volgens de berekeningen van de bank sprake van een onaanvaardbare overschrijding van de toegestane financieringslast (loan to income of LTI ratio).² De bank mocht de aanvraag daarom niet accepteren omdat zij wettelijk verplicht is om overkreditering te voorkomen.³
- 3.8 De commissie is van oordeel dat de bank de beleidsvrijheid heeft om te bepalen dat zij (huur)inkomsten in een andere valuta niet meeneemt in haar berekeningen van het inkomen van de consumenten. De bank moet daarentegen, gelet op haar wettelijke verplichting om overkreditering te voorkomen, wel rekening houden met de overige lasten van de consumenten zoals de hypothecaire last ten aanzien van hun woning in de VS. De commissie is van oordeel dat de bank hierbij geen misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid.
- 3.9 De bank heeft voorts uitgelegd waarom het voor de consumenten niet beter zou uitpakken als het jaar 2023 bij de beoordeling van het inkomen was betrokken.

² In de 'Tijdelijke regeling hypothecair krediet' zijn daarover bepalingen opgenomen.

³ Zie artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

De onderneming van de consument I was per 1 januari 2023 omgezet van een eenmans-zaak naar een besloten vennootschap. Het beleid van de bank was op dat moment zo dat er niet met een hoger inkomen dan het (in de BV) toegekende salaris kon worden gerekend, welk inkomen lager was dan het inkomen dat eerder door de bank was vastgesteld. Het had voor de consumenten dus niet gunstiger uitgekapt bij de berekeningen van de leen-capaciteit.

- 3.10 Hoewel de commissie begrijpt dat de consumenten al een hypothecaire geldlening bij de bank hadden en het dan vaak niet mogelijk of lastiger is om voor dezelfde woning een (tweede) hypothecaire geldlening bij een andere bank te verkrijgen, kan de bank niet worden verplicht om een (aanvullende) financiering te verstrekken. Ook niet als dat wordt veroorzaakt door de verplichting tot funderingsherstel. Deze verantwoordelijkheid komt uiteindelijk voor rekening en risico van de consumenten zelf. Dat de bank daarbij ook zelf een belang heeft in verband met de (onderhouds)staat van de woning (het onderpand) brengt voor de bank geen verplichting mee om daarvoor een financiering te verstrekken en doet er niet aan af dat de bank haar eigen afweging mag maken. De bank heeft daarbij nog gesteld dat ook een funderingslening via de gemeente, om dezelfde redenen als bij de bank, is afgewezen.

Zijn er toezeggingen gedaan door de bank?

- 3.11 De commissie volgt de consumenten ook niet in hun stelling dat zij aan de communicatie met de bank voorafgaand aan de uiteindelijk aanvraag, het vertrouwen hebben mogen ontlenen dat zij de (verhoging van de) hypothecaire geldlening wel zouden kunnen krijgen. Hoewel uit de overgelegde stukken en stellingen van partijen blijkt dat de bank al in een vroeg stadium door de consumenten is geïnformeerd over het (verplichte) funderingsherstel en hun wens om daarvoor een financiering te verkrijgen, is geen sprake geweest van een concrete toezegging van de bank dat deze lening zou worden verstrekt. De consumenten hebben onder andere in augustus/september 2023 aanvullende stukken aan de bank verstrekt. Op dat moment is het de betreffende adviseur van de bank ook duidelijk geworden dat sprake was van een (tweede) woning in de VS. De bank heeft vervolgens gelijk laten weten dat de financiering dan niet passend was en niet kon worden verstrekt. Op dat moment was nog sprake van de oriëntatiefase en was er nog geen overeenkomst voor hypotheekadvies met de bank, welke overeenkomst wel op 6 mei 2024 tot stand is gekomen. De bank heeft daarna, zo begrijpt de commissie, nog gekeken naar (uitzonderings)mogelijkheden op grond van haar acceptatiebeleid maar dat heeft uiteindelijk niet tot een andere beslissing geleid.

Wat is de conclusie?

- 3.12 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond moet worden geacht. De bank heeft de aangevraagde verhoging van de hypothecaire geldlening mogen weigeren. Niet is komen vast te staan dat zij daarbij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid.

De bank is niet aansprakelijk voor de door de consumenten gestelde schade. De vorderingen moeten daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl