Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0500
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 oktober 2021
Ingediend door	: de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 15 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

De consumenten hebben bij de bank een aanvraag ingediend voor de verhoging van hun hypotheek en daarbij onder meer een taxatierapport aangeleverd. De aanvraag is uiteindelijk afgewezen door de bank. De consumenten stellen dat zij klem zitten doordat zij geen verhoging bij de bank kunnen aanvragen en een vergoeding voor vervroegde aflossing moeten betalen als zij naar een andere geldverstrekker willen overstappen. Zij vorderen dat de bank hen laat overstappen zonder een vergoeding in rekening te brengen en vergoeding van de kosten van het taxatierapport. De commissie komt tot het oordeel dat het in rekening brengen van een vergoeding voor vervroegde aflossing onderdeel is van de afspraken tussen partijen. Het is niet gebleken dat het in rekening brengen van die vergoeding onredelijk is. Ook kan de bank niet worden verweten dat zij een taxatierapport heeft aangevraagd, terwijl de aanvraag uiteindelijk is afgewezen. De vorderingen worden afgewezen.

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 De consumenten hebben in 2007 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank voor de aankoop van een woonhuis in Amsterdam. De geldlening met een hoofdsom van € 800.000,- bestaat uit drie aflossingsvrije leningdelen. Op de overeenkomst van geldlening zijn de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 In de hypotheekakte van 6 juli 2007 is opgenomen:

> *"Het gedeelte van het onderpand plaatselijk bekend als [postcode] Amsterdam, [straatnaam] [nummer 1] en [nummer 2] is verhuurd zoals genoegzaam bij de bank bekend."*

2.3 In 2015 is de rente door de consumenten vastgezet tot 30 september 2025 op 2.4%. Vanaf september 2018 hanteert de bank een renteopslag van 1,2% voor nieuw af te sluiten hypothecaire geldleningen waarbij het onderpand (gedeeltelijk) wordt verhuurd.

2.4 Op 27 februari 2021 hebben de consumenten via hun tussenpersoon een aanvraag gedaan voor een verhoging van de hypothecaire geldlening met het oog op een verbouwing. In de aanvraag was niet vermeld dat een gedeelte van de woning werd verhuurd. Op 8 april 2021 heeft de bank de tussenpersoon medegedeeld:

> *"De aanvraag van klanten [de consumenten] heb ik in behandeling genomen. Voor de aanvraag heb ik een aantal vragen en ontbreken een aantal documenten:*
>
> *- Taxatierapport ontbreekt. Op basis van de WOZ kan niet worden gefinancierd.*
>
> *- MPO meneer ontbreekt. Bij pensioeninkomen kan ik rekenen met een jaaroverzicht of MPO. Op het jaaroverzicht van 2020 staat alleen het gedeelte vanaf 7 november. Het MPO geeft de volledige inkomens weer en daarmee op een ander toetsinkomen.*
>
> *- Mevrouw heeft een inschrijving (3 inschrijvingen) op een object in Gouda ten behoeve van ABN AMRO. Graag ontvang ik hiervan het saldobiljet met daarbij de hoogte van de lening, actueel rentepercentage, einddatum rentecontract en looptijd lening.*

- Mevrouw staat bij ons bekend als DGA voor twee BV's. Graag ontvang ik een uittreksel KvK om te bepalen of deze actief zijn.

- In de inkomsten/lasten toets kom ik nu op een overschrijding uit. Dit lijkt te komen door het box 3 deel wat klanten hebben vanuit het verleden door de oversluiting van het deels verhuurde pand en verbouwing in een zeilschip. Is hier in de aanvraag rekening mee gehouden?

Graag zie ik je reactie tegemoet met de betreffende documenten."

2.5 Naar aanleiding van het bericht van 8 april 2021 volgde een e-mailwisseling tussen de tussenpersoon en de bank. Op 28 april 2021 schreef de bank aan de tussenpersoon:

"(…) Het MPO van meneer geeft 1 pensioen uitkering aan en een AOW uitkering. De ontvangen jaaropgaven geeft ook nog een NN aanvullend pensioen aan. Deze is echter niet op het MPO vermeldt. Wat is hier de reden van?

Met de acceptatievoorwaarden kom ik bij inkomen uit Pensioen 5.3.5 uit op een inkomen voor meneer van 20.170 euro voor de aanvraag. Aangezien dit lager is dan het bedrag waarmee in de vorige berekening is gerekend, wordt de inkomsten/lasten toets minder positief uit. (…)"

2.6 Daarop antwoordde de adviseur op 29 april 2021:

"(…) Verder heeft de heer [naam 1] nog een bescheiden inkomen vanuit zijn BV [naam BV] en is er een inkomen uit verhuur. Heb jij die elementen ook meegenomen? (…)"

2.7 De bank heeft diezelfde dag geantwoord dat inkomen uit verhuur niet was aangegeven in de oorspronkelijke aanvraag en de tussenpersoon verzocht de relevante documentatie daarover aan te leveren ter beoordeling. Op 14 mei 2021 is hierover een herinnering verstuurd door de bank.

2.8 De tussenpersoon heeft op 23 juni 2021 bij de bank navraag gedaan naar de status van de aanvraag. De bank heeft de tussenpersoon gewezen op de openstaande vragen en hem verzocht het dossier compleet te maken. Op 9 juli 2021 heeft de bank een nieuwe aanvraag ontvangen van de tussenpersoon. Zij heeft de tussenpersoon vervolgens op 15 juli 2021 een aanvullende vraag gesteld, waarop zij op 9 augustus 2021 een reactie ontving.

Om de aanvraag inhoudelijk te kunnen beoordelen is de tussenpersoon op 16 augustus 2021 en 9 september 2021 verzocht het dossier aan te vullen met de ontbrekende documenten, waaronder een taxatierapport. Op enig moment is een taxatierapport aangeleverd. De kosten daarvan bedroegen € 1.000,-

2.9 De bank heeft de aanvraag op 10 september 2021 afgekeurd omdat de aangeleverde documentatie niet voldoet. Daarnaast heeft de bank de tussenpersoon op het volgende gewezen:

*"**Behandeling dossier***
Verder is het de vraag of het zinvol is om de aanvraag verder op te laten pakken. Zojuist heb ik de casus besproken met een van de collega's die deze posten behandelen. Die ziet mogelijk nog wel wat problemen naar voren komen.

- *Indien een deel van het pand verhuurd is, dan komt er op de gehele financiering (huidige en nieuwe leningen) een opslag van 1,2%*
- *Financiering voor verhuurd onderpand, mag niet aflossingsvrij verstrekt worden. De aanvraag is wel gedaan op basis van aflossingsvrij*

Aangezien de eerdere aanvraag niet passend was, is de kans zeer groot dat het, met de kennis die wij nu hebben, er niet beter op is geworden. Het lijkt mij verstandig deze aanvraag nog een kritisch te beoordelen of het echt wel haalbaar is. Indien jij de aanvraag haalbaar acht (met de voorwaarden in achtgenomen), dan kan de aanvraag verder opgepakt worden. Er dient dan sowieso een gewijzigde aanvraag aangeleverd worden i.v.m. de lening vorm.
(…)"

2.10 De consumenten hebben zich in september 2021 bij de bank beklaagd over het gewijzigde beleid, als gevolg waarvan zij geen aanvullende financiering kunnen krijgen, en over het in rekening brengen van een vergoeding voor vervroegde aflossing als zij hun hypothecaire geldlening willen oversluiten. Om tot een oplossing van het geschil te komen heeft de bank aangeboden om 50% van de vergoeding voor vervroegde aflossing, die op dat moment in totaal € 28.118,10 bedroeg, niet in rekening te brengen. Een en ander onder de voorwaarde dat de consumenten het aanbod binnen twee maanden accepteren en dat aangetoond wordt dat de nieuwe geldverstrekker op de hoogte is van een gedeeltelijke verhuur van de woning. Dat aanbod is door de consumenten afgewezen, waarna zij een klacht hebben ingediend bij Kifid.

2.11 De bank bericht de consumenten dat zij hun klacht bij de tussenpersoon neer moeten leggen.

Vervolgens ontvangen de consumenten van de bank het bericht dat de aanvraag is afgewezen omdat de woning gedeeltelijk verhuurd wordt en daarmee een zakelijk object is geworden. Hierdoor wordt een renteopslag van 1,20% toegepast, niet alleen op de aangevraagde geldlening, maar ook op de geldlening die zij al hadden. Daarnaast moet de gehele geldlening binnen 30 jaar volledig worden afgelost.

2.12 De consumenten hebben de bank verzocht hen de mogelijkheid te geven de hypothecaire geldlening over te sluiten naar een andere hypotheekverstrekker zonder daarvoor boeterente te moeten betalen. Dat verzoek is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

2.13 De consumenten stellen dat het gewijzigde beleid van de bank tot gevolg heeft dat zij klem komen te zitten. Door de renteopslag van 1,2% en de weigering om een nieuwe lening aflossingsvrij te verstrekken, is de gevraagde verhoging van de hypothecaire lening niet passend. Zij kunnen hun hypothecaire lening niet verhogen bij de bank en niet overstappen naar een andere geldverstrekker, omdat zij dan een vergoeding voor vervroegde aflossing verschuldigd zijn van – destijds – € 28.118,10. De bank had hen moeten informeren over het gewijzigde beleid en moet hen de mogelijkheid bieden het contract te beëindigen zonder vergoeding voor vervroegde aflossing. De bank is bovendien veel te traag geweest bij het beoordelen van de hypotheekaanvraag en heeft voor niets gevraagd om een taxatierapport, waarvoor ongeveer € 1.000,- moest worden betaald. Zij wist immers sinds de oorspronkelijke hypotheekaanvraag in 2006 al dat de woning gedeeltelijk verhuurd werd en had de aanvraag direct af kunnen wijzen. De consumenten hadden dan geen € 1.000,- aan kosten hoeven maken en hadden direct duidelijkheid gehad.

2.14 De consumenten vorderen dat de bank ertoe verplicht wordt hen vergoedingsvrij te laten aflossen, zodat zij naar een andere geldverstrekker kunnen overstappen en vergoeding van de taxatiekosten van € 1.000,-.

Het verweer

2.15 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

Algemeen

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of de bank ertoe gehouden is de consumenten vergoedingsvrij te laten aflossen en of de bank de kosten van het taxatie-rapport dient te vergoeden. De commissie komt tot de conclusie dat de bank dat niet hoeft te doen en licht dat hieronder toe.

De vergoeding voor vervroegde aflossing en het gewijzigde beleid van de bank

3.2 Tussen partijen is in 2007 een overeenkomst van hypothecaire geldlening tot stand gekomen. Onderdeel van de afspraken is dat de consumenten rente betalen over het door hen geleende bedrag. In september 2015 hebben zij ervoor gekozen de rente voor tien jaar vast te zetten op 2,4%. In artikel 22 van de algemene voorwaarden is opgenomen dat de consumenten bij vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd zijn als op het moment van de aflossing de rekenrente lager is dan de door de consumenten verschuldigde rente. Het in rekening brengen van een vergoeding voor vervroegde aflossing is dan ook in overeenstemming met de afspraken die partijen met elkaar hebben gemaakt. Partijen zijn in beginsel gehouden aan wat zij met elkaar zijn overeengekomen. Een tussen partijen overeengekomen regel is echter niet van toepassing als dat in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Dat volgt uit artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

3.3 Naar de commissie begrijpt komen de stellingen van de consumenten erop neer dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is dat de bank een vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening brengt, terwijl zij vanwege het gewijzigde beleid hun hypothecaire geldlening niet kunnen verhogen bij de bank. De commissie volgt die stelling niet. De bank is als contractspartij vrij om zelf te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst met de consumenten aangaat, voor zover zij daarmee binnen de grenzen van de wet en de normen van de redelijkheid en billijkheid blijft.[1]. Het vaststellen van nieuwe rentetarieven en rente-opslagen maakt onderdeel uit van deze voorwaarden en mag door een financieel dienstverlener zelf worden vastgesteld. De bank heeft toegelicht dat zij bij de uitwinning van permanent verhuurde panden meer verlies lijdt dan bij de uitwinning van panden die niet verhuurd zijn. Zij heeft daarom besloten een risico-opslag in rekening te brengen op hypothecaire geldlening waarbij het onderpand (gedeeltelijk) is verhuurd.

[1] Zie ook Geschillencommissie Kifid, nrs. 2018-740, 2018-436.

Daarnaast verstrekt de bank geen aflossingsvrije leningen meer als het onderpand (gedeeltelijk) verhuurd wordt. Deze door de bank aangevoerde redenen komen de commissie niet onredelijk voor. De bank is ook niet verplicht de consumenten actief te informeren over nieuw beleid dat van toepassing is bij het aangaan van een nieuwe overeenkomst. Bovendien publiceert de bank het gewijzigde acceptatiebeleid op haar website, waar de consumenten het kunnen raadplegen.

3.4 Dat de bank in 2007 een hypothecaire geldlening aan de consumenten heeft verstrekt onder bepaalde voorwaarden, betekent niet dat de consumenten het recht hebben hun hypothecaire geldlening in de toekomst onder dezelfde voorwaarden te verhogen. Hoewel de commissie begrijpt dat het voor de consumenten vervelend is dat zij onder het nieuwe beleid hun hypothecaire geldlening niet kunnen verhogen, leidt dat er niet toe dat het in rekening brengen van een vergoeding voor vervroegde aflossing naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.5 Gelet op het voorgaande dient de eerste vordering van de consumenten te worden afgewezen.

De hypotheekaanvraag en de kosten van het taxatierapport

3.6 Ten aanzien van de stelling van de consumenten dat zij onnodig kosten hebben moeten maken voor het taxatierapport, terwijl de bank de aanvraag direct af had kunnen wijzen, overweegt de commissie het volgende. De consumenten hebben voor de hypotheekaanvraag een hypotheekadviseur ingeschakeld. Juridisch gezien is die hypotheekadviseur de hulppersoon van de consumenten, zodat de wetenschap van die hypotheekadviseur moet worden toegerekend aan de consumenten.[2]

3.7 De verantwoordelijkheid voor het indienen van een complete hypotheekaanvraag ligt bij de consumenten en de door hen ingeschakelde hypotheekadviseur. Van de bank kan niet worden verwacht dat zij bij elke hypotheekaanvraag haar dossier nagaat en de aanvraag zelf aanvult. Het is immers mogelijk dat de situatie waar de aanvraag op gebaseerd is, is gewijzigd. Dat de consumenten in 2007 een gedeelte van de woning verhuurden, betekent niet dat zij dat thans nog doen. Aangezien de hypotheekaanvraag nog niet compleet was, kan de bank niet worden verweten dat zij niet eerder duidelijk heeft gemaakt dat de aanvraag uiteindelijk zou worden afgewezen. Dat de aanvraag zou worden afgewezen was op dat moment nog niet besloten en deels afhankelijk van de antwoorden op de vragen die de bank had gesteld.

[2] Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid, nr. 2021-0194.

3.8 Bovendien geldt dat van een hypotheekadviseur mag worden verwacht dat hij bekend is met het acceptatiebeleid van de bank.[3] Het lag op de weg van de hypotheekadviseur om de consumenten te informeren over de kans van slagen van de hypotheekaanvraag. Zij hadden dan zelf kunnen bepalen of zij het risico wilden nemen dat een taxatie-rapport zou worden opgemaakt voor een hypotheekaanvraag die mogelijk zou worden afgewezen. Daarnaast heeft de bank de hypotheekadviseur op 8 april 2021 al geïnformeerd dat de inkomsten- en lastentoets werd overschreden. Op dat moment was het taxatierapport nog niet aangeleverd. Toch is de aanvraag doorgezet. Naar het oordeel van de commissie kunnen de kosten van het taxatierapport daarom niet alsnog aan de bank worden toegerekend.

3.9 Gelet op het voorgaande dient ook de tweede vordering van de consumenten te 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.

[3] Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2018-488 en 2019-507.

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005

22. Rente voor een bepaalde periode vast
a. Tijdens een rentevastperiode zal de bank de rente niet wijzigen.
b. Tijdens een rentevastperiode mag de bank de geldlening alleen opeisen in de hiervoor in artikel 14 en 15 genoemde gevallen.
d. U mag altijd vervroegd aflossen.
d. U bent bij vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, als op het moment van de vervroegde aflossing de rekenrente lager is dan de door u verschuldigde rente. De vergoeding is gelijk aan het verschil tussen de door u over de geldlening verschuldigde rente en de rekenrente, berekend over het vervroegd af te lossen bedrag over de periode vanaf het moment van vervroegde aflossing tot de einddatum van de geldende rentevastperiode. Het berekende bedrag wordt contant gemaakt op een door de bank te bepalen wijze. De vergoeding dient tegelijk met de vervroegde aflossing te worden betaald.

(…)