Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-793
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. dr. S.O.H. Bakkerus, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 oktober 2016
Ingediend door	: Consument I, respectievelijk Consument II, gezamenlijk verder te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 november 2017
Aard uitspraak	: bindend advies

Samenvatting

Consumenten stellen dat zij € 12.231,- schade hebben geleden en vorderen dat de Bank wordt veroordeeld om deze aan hen te vergoeden. De Bank is volgens hen (i) toerekenbaar tekortgeschoten, (ii) heeft onrechtmatig gehandeld dan wel (iii) heeft de op haar rustende (precontractuele) zorgplicht geschonden door, nadat Consumenten de offerte voor een hypothecaire geldlening hadden ondertekend, aanvullende eisen te stellen. Omdat Consumenten de door de Bank gevraagde documenten niet kon aanleveren, hebben zij een tweede aanvraag ingediend. Deze aanvraag paste volgens de adviseur van Consumenten binnen het door de Bank gehanteerde acceptatiebeleid. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de aan de tweede aanvraag ten grondslag liggende redenering, betekent dat niet dat de Bank kan worden verplicht om een lening aan Consumenten te verstrekken. De Commissie overweegt dat in Nederland het beginsel van contractsvrijheid geldt. Dit beginsel houdt in dat een partij in beginsel niet tegen zijn of haar wil kan worden gedwongen om een overeenkomst aan te gaan met een andere partij. De Bank mag haar eigen overwegingen maken en mag de verstrekking van een lening al dan niet in combinatie met (de aard en/of waarde van) het onderpand als risicovol bestempelen. Dat de handelwijze van de Bank bij Consumenten voor onvrede heeft gezorgd, staat vast. Echter, naar objectieve maatstaven bezien kan de weigering van de Bank in de gegeven omstandigheden niet als onrechtmatig of anderszins ontoelaatbaar worden gezien. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consumenten met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een enkelvoudige hoorzitting op 7 juni 2017 onder voorzitterschap van prof. mr. M.L. Hendrikse en zijn aldaar verschenen. De Commissie heeft de zaak voor behandeling doorverwezen naar de meervoudige kamer. De kwestie is op 21 juni 2017 door een meervoudige kamer van de Commissie behandeld.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument II heeft ten behoeve van de financiering van een door haar aan te kopen appartementsrecht (hierna: de 'benedenwoning') op 5 augustus 2011 met de Bank een overeenkomst van hypothecaire geldlening gesloten van € 155.900,-.

2.2 Op pagina 10 en 11 van de offerte van 27 juli 2011 voor de hypothecaire geldlening is – voor zover relevant- het volgende bepaald:
'***14. OVERIGE BELANGRIJKE INFORMATIE***
[…]
Het kan zijn dat u in de toekomst meer geld wilt lenen.[…]'

Let op
Voor een aanvullende lening zullen wij altijd opnieuw beoordelen of u de lening kunt terugbetalen en of u voldoet aan alle voorwaarden. Een hogere inschrijving nu betekent dus niet dat u de aanvullende lening in de toekomst ook krijgt.

2.3 Op de hypothecaire geldlening zijn de 'Voorwaarden van de Florius Profijt Hypotheek' van 20 december 2010 (hierna: de voorwaarden) van toepassing. In deze voorwaarden is – voor zover relevant - het volgende bepaald:

Op pagina 3 van de preambule van de voorwaarden het volgende vermeld:
'***Duidelijke voorwaarden***
Dit zijn alle voorwaarden bij uw offerte voor een Florius hypotheek. […] Korter kunnen we het helaas niet maken. Wel minder ingewikkeld. We hebben zo duidelijk mogelijk omschreven welke afspraken we met u maken over uw hypotheek. Van de rente tot extra aflossing. En alles wat er verder bij komt kijken. […]Florius vindt namelijk dat het niet alleen begrijpelijk moet zijn voor een hypotheekadviseur, maar juist ook voor u. […]'

16. Verhogen van uw lening

Belangrijk begrip
Als we het hier hebben over uw bestaande lening, dan bedoelen we de lening die u wilt verhogen. Dit is dus uw lening vóór de verhoging.

16.1 Welke eisen zijn er als ik mijn lening wil verhogen?
1. U kunt uw lening verhogen als:
   - Florius vindt dat uw woning voldoende waard is,
   - u aan het kredietbeleid van Florius voldoet en
   - het bedrag dat u meer leent gelijk is aan het minimum leningbedrag dat Florius voert op het moment van uw aanvraag.
2. Florius verhoogt uw lening alleen met minder dan EUR 10.000 als de verhoging het gevolg is van kosten die u moet betalen voor het veranderen van uw lening.
3. Als u aan de eisen van dit artikel (artikel 16) voldoet, stuurt Florius u een nieuwe offerte. In deze offerte staat een overzicht van alle gegevens van uw hypotheek na de verhoging. Het bedrag waarmee uw lening wordt verhoogd, wordt aan uw lening toegevoegd in een nieuw leningdeel.

2.4 Consument II is op enig moment in het huwelijk getreden met Consument I.

2.5 De bovenburen van Consumenten hebben hun woning/appartementsrecht (hierna: de 'bovenwoning') begin 2016 te koop aangeboden. Consumenten hebben vervolgens blijk gegeven geïnteresseerd te zijn in de aankoop van de bovenwoning.

2.6 Uit een door Consumenten gemaakte tijdlijn blijkt dat zij de koopakte van de bovenwoning op 19 februari 2016 hebben ondertekend. Op 21 maart 2016 zou de termijn waarbinnen zij voor deze koopovereenkomst de ontbindende voorwaarde van het niet-verkrijgen van een financiering konden inroepen verstrijken.

2.7 Consumenten wilden de aankoop van de bovenwoning financieren met een hypothecaire geldlening. Zij hebben zich in eind februari voor advies over en bemiddeling bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening tot een financieel adviseur (hierna: de adviseur) gewend. Deze adviseur was destijds aangesloten bij een samenwerkingsverband (hierna: het 'samenwerkingsverband') van onafhankelijke tussenpersonen en maakte gebruik van het supportcenter van het samenwerkingsverband (hierna: het supportcenter).

2.8 Op 23 februari 2016 om 13:38 uur heeft het supportcenter de volgende terugkoppeling gegeven aan de adviseur van Consumenten:

Zojuist heb ik gebeld met Florius inzake de aanvraag van relatie [redacted]

Het is mogelijk om bij Florius 2 woningen samen te voegen, mits hier de vergunning voor is afgegeven.

Dit willen ze echter alleen onder de voorwaarde dat het pand niet kadastraal gesplitst blijft. Dit moet dus samen gevoegd worden. Er dient dus 1 huisnummer te komen.

Wellicht kun je me nog even laten weten of het samenvoegen toch een optie is voor de klant.

2.9 De Bank heeft op 9 maart 2016 een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 248.200,49 uitgebracht aan Consumenten.

Op pagina 10 staat – voor zover relevant- in artikel 14. het volgende:

Let op
Voor een aanvullende lening zullen wij altijd opnieuw beoordelen of u de lening kunt terugbetalen en of u voldoet aan alle voorwaarden. Een hogere inschrijving nu betekent dus niet dat u de aanvullende lening in de toekomst ook krijgt.

Verder heeft de Bank op pagina 12 onder artikel 16. een algemeen voorbehoud opgenomen dat luidt als volgt:

16. ALGEMEEN VOORBEHOUD

Algemeen voorbehoud
Wij bieden u deze lening aan als de volgende gegevens door ons positief worden beoordeeld:
- alle gegevens en informatie over de woning en andere zekerheden;
- alle gegevens en informatie over u en uw financiële situatie;
- de bij het Bureau Kredietregistratie te Tiel (BKR) opgevraagde/op te vragen informatie;
- de opgevraagde/op te vragen informatie uit het incidentenwaarschuwingssysteem financiële instellingen.

Op pagina 13 heeft de Bank in artikel 18. en 19. het volgende vermeld:

'18. Wat moet u doen als u deze lening wilt accepteren?'
[…]

Let op
Het kan zijn dat wij u de lening niet geven. Dit kan bijvoorbeeld als uit de informatie blijkt dat u de lening niet kunt terugbetalen. Leest u ook de tekst die staat bij hoofstuk 16: "Algemeen voorbehoud".

19. WANNEER HEEFT U ZEKERHEID OVER DE LENING?

Pas als u een schriftelijke bevestiging van Florius heeft gekregen, weet u zeker dat wij u de lening zullen geven. U ontvangt deze bevestiging als aan alle voorwaarden is voldaan en (nogmaals) een BKR toets is uitgevoerd. Het resultaat van de BKR toets moet dan uiteraard goed zijn.

2.10 Op 17 maart 2016 om 12:28 uur heeft Consument I de adviseur een e-mail gezonden met daarin een citaat en een verwijzing naar de website van de gemeente [plaats] (hierna: de gemeente):

Hierbij het citaat van de website van de gemeente [redacted]:

Vergunning?

Om het u gemakkelijker te maken is een vergunning om twee woningen samen te voegen, de woonruimteonttrekkingsvergunning niet meer nodig. Wel heeft u een vergunning nodig voor de verbouwing, de zgn. omgevingsvergunning. We adviseren ook een huisnummerwijziging aan te vragen. Dat betekent dat de woning in de BasisAdministratie Gebouwen (BAG) juist staat geregisteerd. Deze huisnummerwijziging kan gemiddeld 600 euro per jaar schelen aan gemeentelijke heffingen.

bron: [redacted]nl/woningsamenvoegen

Er wordt wel gesproken over een omgevingsvergunning, maar die is alleen nodig als je draagmuren gaat aanpassen; en dat gaan we niet doen.

2.11 Op 17 maart 2016 om 14:18 uur heeft tussen de adviseur en het supportcenter de volgende e-mailwisseling plaatsgevonden:
[…]
Tevens ontvang je de mail van Client mbt samenvoegen twee woningen en omgevingsvergunnig. Deze zijn beide niet nodig.
Ik heb ook de vergunningscheck gedaan, deze gaf ook aan dat omgevingsvergunning niet nodig is.

2.12 Op 17 maart 2016 om 14:51 uur schrijft het supportcenter het volgende aan de adviseur:

Zoals zojuist telefonisch besproken hebben wij nu nog geen dossierstukken ingezonden aan Florius voor relatie [redacted]. Dit aangezien er nog een heel aantal gewijzigde stukken vanuit jullie zullen worden aangeleverd bij ons. […]

Het dossier kan nu nog niet door Florius beoordeeld worden. LET OP!!! In de koopovereenkomst is vermeld dat de ontbindende voorwaarden verlopen op 21 maart 2016, wij adviseren jullie om deze te verlengen.

M.b.t. de vergunning van de gemeente [redacted] heb ik telefonisch contact opgenomen met Florius. Ze geven aan dat als de gemeente aangeeft dat er geen vergunning noodzakelijk is voor het samenvoegen van twee woningen dit voor hun ook akkoord is. Het huisnummer hoeft niet aangepast te worden ze kunnen twee huisnummer administratief verwerken in het systeem. Wel willen ze dan graag een print of verklaring van de gemeente waarop vermeld is dat er geen vergunning nodig is.

2.13 Op 21 maart 2016 verloopt de ontbindende voorwaarde van financiering.

2.14 Op 24 maart 2016 heeft het supportcenter Consumenten het volgende bericht:

> Via uw adviseur [redacted] hebben we uw hypotheekaanvraag ontvangen, waarvoor dank.
>
> Zoals uw adviseur u wellicht heeft verteld zal de administratieve afhandeling van uw hypotheek vanaf heden worden verzorgd door het SupportCenter [redacted].
>
> Wij hebben van uw adviseur de getekende hypotheekofferte en bijbehorende stukken mogen ontvangen. Wij hebben de stukken gecontroleerd op juistheid en voor de definitieve beoordeling ingezonden aan de geldverstrekker. Zodra wij een reactie of finaal akkoord hebben ontvangen zullen wij dit aan u doorgeven.

2.15 Op 31 maart 2016 om 12:38 uur heeft het supportcenter de adviseur het volgende bericht:

Zoals telefonisch besproken hebben wij contact gehad met Florius inzake het dossier van de klant [redacted] Florius wil pas het volledige dossier gaan beoordelen als onderstaande punten worden aangeleverd.

- Om deze financiering te regelen dient er een vergunning voor de verbouwing en huisnummerwijziging (zie onderstaande link) vanuit gemeente geregeld te worden. Florius wil de bevestiging voor aanpassing huisnummer en vergunning voor de verbouw ontvangen.

  http://www[redacted]/woningsamenvoegen

- Bestaande lening is met NHG. Door een wijziging van het huisnummer huisnummer zal de NHG garantie vervallen. Dit omdat het huisnummer dan niet overeenkomt met de bestaande hypotheekakte. LET OP! Dit zou op te lossen zijn door bij de gemeente aan te vragen of het onderpand huisnummer [redacted] kan krijgen.

- Verder dient er 1 taxatierapport aangeleverd te worden in plaats van 2. En er moeten voldoende werkzaamheden uitgevoerd worden om van 2 woningen 1 woning te maken. Huidige werkzaamheden geven niets weer over verwijderen / aanpassen 2 keukens, 2 badkamers enz. Indien dit niet aangepast wordt zou de woning nog verhuurd kunnen worden en dit is niet acceptabel voor Florius.

2.16 Op 4 april 2016 om 10:26 uur heeft Consument I per e-mail de gemeente gevraagd hem informatie te verstrekken omtrent het samenvoegen van woningen en de daarvoor benodigde vergunningen:

Vanochtend hebben we elkaar gesproken over de woningonttrekkingvergunning die niet meer nodig is. We hebben toen ook gesproken over het kip en het ei verhaal omtrent het samenvoegen van de huisnummers. Kunt u dit kort toelichten in de mail? Wij kunnen. Die paragraaf dan ook doorsturen naar Florius om zo meer te onderbouwen dat we de eisen die zij stellen niet kunnen waarmaken.

2.17 In antwoord op de e-mail van Consument I heeft de gemeente Consument I op 4 april 2016 om 10:35 uur het volgende bericht:

Bij het aanvragen van een huisnummerwijziging zijn geen kosten gemoeid. Wel dient u een aantal bijlagen toe te voegen. Het gaat dan om tekeningen van de voor- en de na-situatie en de eigendomsakte. Deze is benodigd omdat anders een boze buurman zomaar uw woning zou kunnen samenvoegen met die van hem. U moet dus eigenaar zijn van beide woningen. Vervolgens wordt het nieuwe adres in de Basis Administratie Gebouwen (BAG) ingeschreven. De belastingdienst en diverse andere instanties halen uit het BAG de gegevens, zodat u voor 1 woning wordt aangeslagen mbt gemeentelijke heffingen.

2.18 Op 5 april 2016 heeft Consument wederom per e-mail een vraag aan de gemeente gesteld:

[…]

In onze plannen zit een aanpassing van de voordeur (zijn er nu 2 en straks moet dit er 1 worden). Omdat dit aan de voorzijde van de woning is, is hier (zeer waarschijnlijk) een omgevingsvergunning voor nodig.
Florius vereist ook van ons dat wij deze aanpassing doen. Door nog maar 1 voordeur te hebben, wordt het zeer veel minder aannemelijk dat wij de woning zullen verhuren.
Over deze omgevingsvergunning heb ik een paar vragen:

1. Is er een omgevingsvergunning nodig om van 2 voordeuren 1 voordeur te maken?
2. Is het mogelijk om deze vergunning al aan te vragen voordat de woning is samengevoegd / in ons bezit is?
3. Hoe lang duurt het aanvragen van zo'n vergunning?

[…]

2.19 Op 7 april 2016 heeft de gemeente Consument per e-mail het volgende geantwoord:

Er is inderdaad een omgevingsvergunning nodig voor het wijzigen van de entree, van 2 naar 1 voordeur.

[…]

Maar een vergunning kun je altijd aanvragen, ook al ben je geen eigenaar van het pand. De duur van de aanvraag is, wanneer de aanvraag compleet wordt ingediend, binnen 8 weken wordt een vergunning afgegeven of geweigerd.

2.20 Op 10 april om 15:21 uur heeft de adviseur een tweede optie voor de financiering van de aankoop van de bovenwoning aan Consumenten voorgelegd. Deze optie luidde als volgt:

Financieringsbehoefte
Om eigenaar te worden van [redacted] zijn jullie een koopprijs overeengekomen van EUR 156.000. Op basis van deze koopprijs hebben jullie de volgende financieringsbehoefte.

[…]

Totale kosten		EUR 163.670
Schenking vader [redacted]		EUR 50.000
Financieringsbehoefte		EUR 113.670

[…]

Maximale financiering
Op [redacted] hebben jullie inmiddels een grote overwaarde. Conform de huidige regelgeving mogen jullie maximaal 102% van de marktwaarde financieren. Op basis van een marktwaarde van EUR 193.000 is dat EUR 196.860. Gezien de huidige financiering van EUR 105.779 zou er nog een financiering mogelijk zijn van EUR 91.081. Gezien de financieringsbehoefte van EUR 113.670 komen wij dan nog EUR 22.589 te kort. Dit tekort kan bijvoorbeeld opgevangen worden door een consumptieve lening van EUR 22.500 (afgerond). De kosten hiervan zijn ook aftrekbaar.

Vervolg na afronding van de samenvoeging
Na het afronden van de verbouwingswerkzaamheden en het samenvoegen van de woningen kunnen wij dat krediet alsnog gaan onderbrengen bij Florius. Maar zij zitten dan in ieder geval buiten het gehele proces van de samenvoeging. Wat vinden jullie hiervan?

2.21 Consumenten zijn akkoord gegaan met het door de adviseur geschetste voorstel. De adviseur heeft vervolgens het supportcenter op 12 april 2016 verzocht om bij de Bank een aanvraag in te dienen conform het voorstel zoals geschetst in r.o. 2.20.

2.22 Op 19 april 2016 om 14:35 uur heeft het supportcenter de adviseur laten weten dat de Bank de aanvraag zoals beschreven in r.o. 2.20 heeft afgewezen.

De Bank schrijft in haar e-mail het volgende:

Hierbij het door jullie niet gewenste antwoord van de teamleider.

De situatie is als volgt:
Aanvragers hebben reeds in eigendom [redacted] en willen [redacted] kopen en vervolgens deze woningen samenvoegen.
Om te beginnen willen wij dan graag één taxatierapport ontvangen met hierin de waarde na aankoop/verbouw/samenvoegen.
(tot op heden niet ontvangen)
De betreffende verbouwing gaat volledig in depot en alle benodigde vergunningen voor het verbouwen en/of samenvoegen dienen aanwezig te zijn.
Wij zijn hier heel strikt in omdat wij uiteindelijk een courant onderpand willen hebben. (samenvoegen is niet alleen een voordeur dicht timmeren)
Ook het risico op verhuur van een van beide appartementen wordt hiermee uitgesloten.

Situatie die nu wordt voorgesteld, maximale verhoging op [redacted], een krediet, een schenking en dan zonder vergunning inzake de aanpassingen aan de woningen. Vanuit de klant beredeneerd een logisch voorstel. Voor ons echter niet. Wij hebben hierdoor geen zekerheid over het ontstaan van één courant onderpand en ook het risico op verhuur van een van de onderpanden is hiermee niet uitgesloten. Alleen gelden in depot houden is niet voldoende. Wanneer er dan uiteindelijk niet verbouwt/samengevoegd wordt zal het depot worden afgelost op de hypotheek en gebeurt er verder niets, maar zitten wij wel met een onwenselijke situatie qua onderpand.

2.23 Op 22 april 2016 hebben Consumenten een offerte ontvangen van een andere geldverstrekker met onder meer als doel het oversluiten van de bestaande geldlening van de Bank aan Consumenten. Als gevolg van de vervroegde aflossing van de geldlening heeft de Bank aan Consumenten een boete in rekening gebracht. In artikel 14.4 van de voorwaarden is vermeld wanneer een klant een boete verschuldigd is:

14.4 Moet ik een boete betalen als ik (een deel van) mijn lening eerder terugbetaal?

1. Als u een leningdeel met variabele rente hebt en u betaalt (een deel van) dat leningdeel terug, hoeft u geen boete te betalen.
2. Hebt u een leningdeel met vaste rente, dan betaalt u een boete als op het moment dat u (een deel van) de lening terugbetaalt:
   - de vaste rente die u betaalt hoger is dan de vaste rente voor een nieuw volledig gelijk leningdeel en
   - u meer dan 10% van het oorspronkelijke bedrag van uw leningdeel per kalenderjaar terugbetaalt.

   Het oorspronkelijke bedrag van uw leningdeel staat in uw offerte.

2.24 Bij brief van 11 juli 2016 heeft de advocaat van het samenwerkingsverband zich namens Consumenten bij de Bank beklaagd over het feit dat de Bank (i) weigert aan hen een lening te verstrekken voor de aankoop van de bovenwoning en heeft hij (ii) bezwaar gemaakt tegen de weigering om de reeds bestaande geldlening onderhands te verhogen. Dit ondanks dat de aanvraag onder (ii) zou passen binnen het door de Bank gevoerde/gepubliceerde acceptatiebeleid.

2.25 De Bank heeft bij brief van 1 augustus 2016 de Bank afwijzend gereageerd op de klacht van Consumenten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten stellen dat zij € 12.231,- schade te hebben geleden en vorderen dat de Bank wordt veroordeeld om deze aan hen te vergoeden. Dit schadebedrag is opgebouwd uit de volgende componenten.

Schadecomponent	Bedrag in €
i) betaalde vergoedingsrente wegens vervroegde aflossing lening:	€ 10.286,-
ii) advieskosten wegens aanvullende werkzaamheden adviseur 10 x 125,-:	€ 1.250,-
iii) taxatiekosten wegens extra taxatie:	€ 300,-
iv) dossierkosten	€ 395,-
Totaal	€ 12.231

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is (i) toerekenbaar tekortgeschoten, (ii) heeft onrechtmatig gehandeld dan wel (iii) heeft de op haar rustende (precontractuele) zorgplicht geschonden. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft Consumenten door middel van de offerte van 9 maart 2016 een aanbod gedaan voor een hypothecaire geldlening. Consumenten hebben dit aanbod ondertekend en retour gezonden naar de Bank. De Bank heeft vervolgens het aanbod ingetrokken;
- de Bank heeft bij Consumenten eerst het vertrouwen gewekt dat zij aan hen een hypothecaire geldlening zou verstrekken en heeft dit - nadat Consumenten de koopovereenkomst voor de bovenwoning hadden ondertekend - geweigerd;
- gelet op de weigering van de Bank om een lening te verstrekken voor aankoop van de bovenwoning, hebben Consumenten de Bank verzocht om een onderhandse verhoging van de reeds bestaande lening. De Bank heeft ook deze aanvraag zonder duidelijke motivatie afgewezen.
- In het licht van bovengenoemde omstandigheden is het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar om aan Consumenten een vergoedingsrente in rekening te brengen.

Verweer van Florius

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Er is sprake van contractsvrijheid, de Bank is nimmer verplicht om een (aanvullende) lening te verstrekken;
- in de offerte is een algemeen voorbehoud opgenomen. Dat de Bank een offerte heeft uitgebracht, betekent niet dat zij gehouden is een lening te verstrekken. Zij gaat hiertoe pas over nadat zij op basis van de waardering van alle ingezonden gegevens tot een positieve beoordeling is gekomen. Daarvan was in deze kwestie geen sprake.
- van een fout van de bank is geen sprake. Zij is daarom niet gehouden de door Consumenten gevorderde extra kosten te voldoen;
- op basis van de overeenkomst van hypothecaire geldlening en de daarop van toepassing zijnde voorwaarden zijn Consumenten een vergoeding verschuldigd bij vervroegde aflossing van de lening.

4. Beoordeling

4.1 Uit het dossier kan het volgende worden opgemaakt. Consumenten hebben bij de Bank twee aanvragen ingediend voor een hypothecaire geldlening. De eerste aanvraag (hierna ook wel: aanvraag 1) was bedoeld voor de aankoop van de bovenwoning. De Bank heeft na de beoordeling van aanvraag I aanvullende voorwaarden gesteld voor de financiering. Consumenten dienden onder meer een vergunning bij de gemeente aan te vragen waardoor zij niet in staat waren om op tijd volgens de koopovereenkomst de woning af te nemen van de verkoper van de bovenwoning. Consumenten hebben vervolgens een tweede aanvraag (hierna ook wel: aanvraag II) ingediend. Deze aanvraag II hield het volgende in. Door middel van een "onderhandse" verhoging van de reeds bestaande geldlening zouden Consumenten de inmiddels bestaande overwaarde van de benedenwoning benutten voor een financiering. Het bedrag van deze financiering zou worden aangevuld met een schenking van de vader van Consument I en, voor het nog resterende deel, zouden zij elders een consumptief krediet afsluiten.

4.2 Uit de door Consumenten ingediende stukken en uit de bewoordingen van Consument II tijdens de hoorzitting, maakt de Commissie op dat de klachten van Consumenten gaan over de opstelling en de handelwijze van de Bank jegens Consumenten en de boete vanwege de vervroegde aflossing van de geldlening en dat zij daarover zeer teleurgesteld waren, en nog steeds zijn. Uit de aanvraag en het adviesrapport had opgemaakt kunnen worden dat Consumenten vanwege gezinsuitbreiding op zoek waren naar een grotere woonruimte en dat zij daarom de bovenwoning wilden aankopen. Ook uit de aangeleverde verbouwplannen had de Bank kunnen afleiden dat Consumenten de intentie hadden de woningen samen te voegen. Verder hebben zij de Bank informatie van de gemeente over de door de Bank geëiste vergunningen aangereikt in de hoop de Bank te laten beseffen dat de eisen die zij stelt met betrekking tot de vergunningen onredelijk zijn, aldus Consumenten. Ook het vragen van één taxatierapport voor de waarde van de woning na samenvoeging was volgens hen onredelijk omdat er geen validatie wordt afgegeven als de woningen in werkelijkheid nog niet zijn samengevoegd.

4.3 Uit het dossier en de bewoordingen van Consument II tijdens de zitting maakt de Commissie op dat Consumenten, in hun optiek, al het mogelijke hebben gedaan om de Bank ervan te overtuigen dat zij de beneden- en de bovenwoning wilden samenvoegen tot één woning en dat zij geenszins van plan waren om één van de woningen te verhuren. De Bank is, voor zover door de Commissie is na te gaan, hier inhoudelijk niet op ingegaan. Met betrekking tot de tweede aanvraag stelt de Commissie vast dat Consumenten in de veronderstelling waren dat de Bank aanvraag II zou honoreren. In plaats daarvan heeft de Bank deze aanvraag summier gemotiveerd afgewezen door wederom te verwijzen naar de mogelijkheid van verhuur en dat geen courant onderpand zou worden verkregen.

4.4 In het licht van de bovengenoemde omstandigheden is de Commissie met Consumenten van oordeel dat de communicatie vanuit de Bank met Consumenten beter had gekund. Het zou de Bank hebben gesierd als zij met Consumenten, met wie zij al een financieringsrelatie hadden, zou hebben meegedacht over een concrete oplossing voor het door hen ondervonden probleem.

Een oplossing, die op de aanvraag van Consumenten was afgestemd, zonder in algemeenheden te vervallen in deze atypische situatie. De Commissie acht het klachtonderdeel van Consumenten dat betrekking heeft op de communicatie dan ook gegrond. Dit rechtvaardigt echter niet een toewijzing van de door Consumenten gevorderde schadevergoeding. Dit zal hieronder nader worden toegelicht.

4.5 De Commissie overweegt allereerst dat in Nederland het beginsel van contractsvrijheid geldt. Dit beginsel houdt in dat een partij in beginsel niet tegen zijn of haar wil kan worden gedwongen om een overeenkomst aan te gaan met een andere partij. Het voorgaande kan anders zijn als er sprake is van een onvoorwaardelijke toezegging om een overeenkomst aan te gaan. In een situatie waarbij dermate vergaande onderhandelingen zijn gevoerd dat het afbreken daarvan in de gegeven omstandigheden onrechtmatig is, kan er sprake zijn van een verplichting om eventuele schade als gevolg van het afbreken van de onderhandelingen te vergoeden. Een verhoging van de geldlening wordt gekwalificeerd als een nieuwe overeenkomst voor dat onderdeel.

4.6 De Commissie stelt vast dat Consumenten op 19 februari 2016 de koopakte van de bovenwoning hebben ondertekend. Niet staat ter discussie dat de Bank op 9 maart 2016 een offerte heeft uitgebracht voor een hypothecaire geldlening en dat Consumenten deze voor akkoord hebben ondertekend. Niet is gebleken dat de Bank Consumenten een onvoorwaardelijke toezegging heeft gedaan. In de offerte heeft de Bank een ‘algemeen voorbehoud’ opgenomen waarin staat dat de Bank de lening enkel aanbiedt als alle gegevens en informatie over de woning en andere zekerheden door de bank als positief worden beoordeeld. Verder is vermeld dat een aanvraag zal worden gehonoreerd op het moment dat de Bank Consumenten daarvan een schriftelijke bevestiging geeft. Hoewel de Commissie eerder heeft vastgesteld dat de Bank beter had kunnen communiceren, is naar het oordeel van een toezegging of onrechtmatig handelen geen sprake. De Bank heeft gebruik gemaakt van haar bevoegdheid om aanvullende voorwaarden te stellen. Dat Consumenten vanwege het ontbreken van de vereiste vergunningen in de knel zouden kunnen komen omdat de ontbindende voorwaarde van financiering dreigde te verstrijken, doet niets af aan deze bevoegdheid. Nadat de Bank aanvraag I heeft afgewezen, hebben Consumenten aanvraag II ingediend bij de Bank.

4.7 Dat de Bank aanvraag II heeft afgewezen, is voor Consumenten, anders dan aanvraag I, blijkbaar niet of moeilijk te bevatten. Zij stellen zich op het standpunt dat zij op basis van artikel 16.1 van de voorwaarden erop mochten vertrouwen dat de Bank de gevraagde verhoging zou verstrekken. Voor aanvraag II zouden Consumenten de overwaarde van de benedenwoning maximaal benutten voor het opnemen van een financiering. Met dit bedrag alsmede een schenking van de vader van Consument I en een aanvullend consumptief krediet, zouden Consumenten voldoende financiële middelen hebben om de bovenwoning aan te kunnen kopen. Nu de Bank de aanvraag voor de verhoging heeft afgewezen, voelden Consumenten zich genoodzaakt de lening over te sluiten naar een derde geldverstrekker met een boete voor de vervroegde aflossing van de geldlening van de Bank en aanvullende kosten als gevolg.

4.8 Hoewel de Commissie zich kan voorstellen waarom Consumenten in de veronderstelling waren dat de Bank de gevraagde verhoging zou dienen te verstrekken, volgt zij Consumenten niet in hun stelling dat de Bank schadeplichtig jegens hen zou zijn. Zij overweegt daartoe als volgt. Naar de Commissie begrijpt hebben Consumenten artikel 16.1 van de voorwaarden opgevat als een 'recht op verhoging' als aan de daarin genoemde eisen wordt voldaan.
Artikel 16.1 luidt als volgt.

'Welke eisen zijn er als ik mijn lening wil verhogen?
1. U kunt uw lening verhogen als:
- Florius vindt dat uw woning voldoende waard is,
- u aan het kredietbeleid van Florius voldoet en
- het bedrag dat u meer leent gelijk is aan het minimum leningbedrag dat Florius voert op het moment van uw aanvraag.
[…]
3. Als u aan de eisen van dit artikel (artikel 16) voldoet, stuurt Florius u een nieuwe offerte. [….]'

4.9 Allereerst zal de Commissie uitleggen waarom zij begrip heeft voor de opvatting van Consumenten. Volgens de adviseur van Consumenten paste de aanvraag binnen het door de Bank gehanteerde acceptatiebeleid. Daarnaast kon de marktwaarde van de benedenwoning op basis van het taxatierapport objectief worden vastgesteld. Omdat Consumenten recent circa € 50.000.- op de geldlening hadden afgelost en de benedenwoning inmiddels (ten opzichte van de aanschafprijs daarvan) in waarde was gestegen, was er overwaarde. Gelet op de omstandigheid dat Consument I de woning in 2011 op basis van één inkomen had gekocht en Consumenten thans twee inkomens genoten, acht de Commissie de aanname van Consumenten dat zij aan het kredietbeleid voldeden niet onlogisch. Consumenten gaan er in hun redenering echter aan voorbij dat in de zin 'U kunt uw lening verhogen als u aan het kredietbeleid van Florius voldoet' een discretionaire bevoegdheid van de Bank besloten ligt. Dat betekent dat de Bank bij het nemen van een beslissing over een aanvraag vrij is om te beoordelen of deze aan de door haar gestelde voorwaarden voldoet. In aanmerking nemende dat de preambule vermeldt dat de voorwaarden 'duidelijk' zijn in combinatie met formulering van artikel 16.1, is de Commissie van oordeel dat de afwijzing van aanvraag II van Consumenten door de Bank benedenmaats was en dat een betere motivering daarvan op zijn plaats was geweest.

4.10 De Commissie overweegt verder dat zij de aan de aanvraag II ten grondslag liggende argumenten van Consumenten, zoals beschreven in r.o. 4.9 begrijpt. Echter, dit houdt niet in dat de Bank de lening ook *moet* aanbieden.
Dit blijkt ook uit de in de offerte van 27 juli 2011 onder artikel 14. opgenomen passage waarin het volgende is vermeld:

'***Let op*** *Voor een aanvullende lening zullen wij altijd opnieuw beoordelen of u de lening kunt terugbetalen en of u voldoet aan alle voorwaarden. Een hogere inschrijving nu betekent dus niet dat u de aanvullende lening in de toekomst ook krijgt.*'

De Bank mag, zoals hiervoor uitgelegd, immers haar eigen overwegingen maken en mag de verstrekking van een lening in combinatie met de aard en/of waarde van het onderpand als risicovol bestempelen. Dat de handelwijze van de Bank bij Consumenten voor onvrede heeft gezorgd, staat vast. Echter, naar objectieve maatstaven bezien kan de weigering van de Bank in de gegeven omstandigheden niet als onrechtmatig of anderszins ontoelaatbaar worden gezien.

4.11 Het beroep van Consumenten op de beperkende werking van de redelijkheid en billijkheid ten aanzien van de in rekening gebrachte boete slaagt evenmin. De Commissie stelt vast dat partijen in artikel 14.4 lid 2 van de voorwaarden zijn overeengekomen dat in bepaalde gevallen een boete is verschuldigd. Een wijziging van hetgeen tussen partijen is overeengekomen kan alleen worden bewerkstelligd indien het in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid *onaanvaardbaar* zou zijn om Consumenten te houden aan de overeengekomen bepaling. Zulke omstandigheden doen zich naar het oordeel van de Commissie niet voor.

4.12 Gelet op het vorenstaande kan de vordering tot het betalen van een schadevergoeding aan Consumenten om die reden dan ook niet worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.