Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-655
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 februari 2019
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 6 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten stellen zich op het standpunt dat de medewerker van de Bank op 24 september 2018 mondeling akkoord heeft gegeven op de hypotheekaanvraag. Uit het dossier is niet gebleken dat er een gedraging of een verklaring van de Bank is waaruit Consumenten mochten concluderen dat de hypotheekaanvraag op 24 september 2018 is goedgekeurd. De Commissie kan Consumenten daarom niet volgen in deze stelling. Daarnaast hebben Consumenten het vermoeden gekregen dat de Bank de aanvraag heeft afgewezen op grond van hun leeftijd. Nadere onderbouwing van het vermoeden van Consumenten heeft de Commissie niet in het klachtdossier aangetroffen. De Bank heeft aangevoerd dat het inkomen na pensioen bij de beoordeling voor de betaalbaarheid van een lening moet worden meegenomen. Het komt de Commissie aannemelijk voor dat dergelijke vragen in het kader van de beoordeling van de betaalbaarheid van de lening zijn gesteld. De Commissie ziet daarom geen aanleiding om hieruit op te maken dat Consumenten zijn gediscrimineerd.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier met bijlagen;
- de aanvulling op de klacht van Consumenten;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten zijn ruim 20 jaar klant bij de Bank. Begin 2018 hebben Consumenten hun woning verkocht en de hypothecaire geldlening afgelost.

2.2 Op 19 juni 2018 hebben Consumenten via een Adviseur een aanvraag ingediend voor een nieuwe hypotheeklening. De lening hebben zij aangevraagd voor de financiering van de bouw van een woning met bedrijfsruimte.

2.3 De Adviseur heeft de hypotheekaanvraag op 11 juli 2018 bij de Bank ingediend. In deze aanvraag stond:

"(…)
Object 1

Aard onderpand	: 02 eengezinswoning met garage
Bestaand/ Bestaand verb./Nieuw	: 03 nieuw
SoortNieuwbouw	: 03 Projectbouw

(…)"

2.4 Op 12 juli 2018 heeft de Bank een schriftelijk renteaanbod gedaan. In het renteaanbod stond:

"(…)
LET OP:
Ook als u dit renteaanbod ondertekent en terugstuurt kan het zijn dat ABN AMRO u geen offerte stuurt. Dit kan bijvoorbeeld als blijkt dat de lening die u vraagt niet past bij uw financiële situatie, of als de opgevraagde documenten niet op tijd door ons ontvangen zijn. Als wij u geen offerte sturen, informeren wij u daarover.
(…)"

2.5 Op 12 september 2018 heeft de Bank met de Adviseur besproken dat op grond van het beleid van de Bank een taxatierapport noodzakelijk was voor de beoordeling van de aanvraag van Consumenten.

2.6 Bij brief heeft de Bank op 24 september 2018 aan de Adviseur geschreven:

"(…)
Het vastgestelde inkomen heeft alleen betrekking op het inkomen uit de onderneming. Zodra alle overige stukken zijn geüpload in Track & Trace gaan we over tot beoordeling van het complete dossier.
(…)"

2.7 Op 1 oktober 2018 is de nieuw te bouwen woning getaxeerd. Het taxatierapport is op 4 oktober 2018 overeenkomstig het 'Normblad Taxatierapport commercieel vastgoed' opgesteld.

2.8 De Bank heeft op 5 oktober 2018 aan de Adviseur medegedeeld dat, ondanks dat het inkomen door de Bank is vastgesteld, de gevraagde lening niet in een woninghypotheek kon worden verstrekt.

2.9 Hierna zijn Consumenten doorverwezen naar de maatwerkafdeling van de Bank.

2.10 Op 26 oktober 2018 hebben Consumenten in het bijzijn van een financieel planner een gesprek met de Bank gehad. Voorafgaand aan het gesprek zijn Consumenten niet geïnformeerd over de aanwezigheid van de financieel planner.

2.11 Op 20 november 2018 hebben Consumenten vernomen dat de Bank de hypotheeklening niet aan hen kan verstrekken.

2.12 Consumenten hebben op 26 november 2018 een klacht bij de Bank ingediend.

2.13 Bij brief heeft de Bank op 10 december 2018 gereageerd op de klacht. In de brief heeft de Bank geschreven:

> "(…)
> De aanvraag is ingediend als projectbouw. Gedurende het beoordelingstraject van het zakelijk inkomen waarin we ook de koopovereenkomst van de grond in ons bezit hadden, bleek het om zelfbouw te gaan. [naam medewerker van de Bank] heeft op 12 september 2018 adviseur [achternaam Adviseur] gebeld en dit aangegeven. Dit maakte dat wij conform ons beleid een taxatierapport nodig hadden. Dit was vanuit onze kant een vereiste. Op 24 september 2018 is er zowel telefonisch alsmede per mail het zakelijk inkomen bevestigd en nadrukkelijk niet het gehele dossier!
> (…)
> Na ontvangst van uw taxatie op 4 oktober 2018 werd duidelijk dat de bouw van uw woning niet gefinancierd kan worden onder de reguliere woningfinanciering. Om deze reden bent u doorverwezen voor maatwerk. Hiervoor gelden andere regels. Op basis van uw inkomensgegevens was het krediet onder maatwerk niet te verstrekken. Hoe zeer wij de situatie ook betreuren, wij zien geen mogelijkheden tot het verstrekken van de door u gevraagde lening.
> (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 37.736,-.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Een medewerker van de Bank heeft de hypotheekaanvraag op 24 september 2018 mondeling goedgekeurd. Alleen een taxatie van de te bouwen woning moest nog plaatsvinden waarna de offerte slechts een formaliteit zou zijn. Op grond van de mondelinge toezegging hebben Consumenten onomkeerbare stappen gezet met voor hen onomkeerbare gevolgen. Hierdoor hebben zij financiële schade geleden. Consumenten stellen dat zij nu achterblijven met een schier onverkoopbaar stuk grond en een onafgebouwd huis. Ook is het vertrouwen van Consumenten in de Bank geschaad.
- Consumenten hebben het vermoeden dat er sprake is van leeftijdsdiscriminatie door de Bank. Aanleiding voor dit vermoeden was het verzoek van de maatwerkafdeling van de Bank om aanvullende informatie over pensioen, aanvullend pensioen en overlijdensrisico te verstrekken. Omdat Consumenten deze informatie al eerder aan de Bank hadden verstrekt, is het vermoeden bij Consumenten ontstaan dat de Bank hen discrimineert op basis van leeftijd.

Verder stellen Consumenten dat zij de Bank al bij de aanvraag van de hypotheek, omstreeks juni 2018, hebben geïnformeerd over de bouw van de bedrijfsruimte. Consumenten verwijzen hiervoor naar de omgevingsvergunning die zij bij de aanvraag hebben ingediend.
Daarnaast was het al voor de taxatie, op 1 oktober 2018, bij de Bank bekend dat er zou worden gebouwd in eigen beheer. Consumenten verwijzen hiervoor naar de offerte van de aannemer van 5 september 2018 en de gesprekken met de Bank.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Behandelbaarheid van de klacht

4.1 Voordat de vordering van Consumenten inhoudelijk kan worden behandeld, moet aan de hand van het Reglement worden nagegaan of deze klacht in aanmerking komt voor behandeling van de Commissie.

4.2 Artikel 60 van het Reglement geeft de volgende omschrijving van het begrip 'Consument':

> "Iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten in de vorige volzin genoemde activiteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het oogmerk van die activiteit zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient die persoon eveneens als Consument te worden aangemerkt."

4.3 De Commissie stelt vast dat de gevraagde hypotheeklening een gemengd karakter heeft, nu de lening deels bestemd is voor de bouw van de eigen woning van Consumenten en deels bestemd is voor de bouw van een bedrijfsruimte. Gelet op het feit dat de lening door Consumenten in persoon is aangevraagd en dat het zakelijk karakter van de lening niet overheersend is, oordeelt de Commissie dat de klacht inhoudelijk kan worden behandeld.

Inhoudelijke beoordeling van de klacht

4.4 Nu de klacht behandelbaar is, dient de Commissie allereerst te beoordelen of Consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de hypotheekaanvraag was goedgekeurd op 24 september 2018. Ten tweede dient de Commissie te oordelen over het vermoeden van Consumenten dat de Bank hen heeft gediscrimineerd op grond van hun leeftijd.

Gerechtvaardigd vertrouwen

4.5 De Commissie dient in dit kader de vraag te beantwoorden of Consumenten erop mochten vertrouwen dat de hypotheekaanvraag door de Bank is goedgekeurd. Voor het antwoord op die vraag is artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW) van belang. In dit artikel staat:

> "Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil."

4.6 Noodzakelijke voorwaarde om in deze situatie dergelijk gerechtvaardigd vertrouwen te kunnen aannemen, is dat er sprake moet zijn van een verklaring of gedraging van de Bank waaruit Consumenten mochten concluderen dat de hypotheekaanvraag is goedgekeurd.

4.7 Consumenten stellen zich op het standpunt dat een medewerker van de Bank op 24 september 2018 mondeling akkoord heeft gegeven op de hypotheekaanvraag. Verdere onderbouwing van de toezegging hebben Consumenten niet geleverd. Daarentegen heeft de Bank aangevoerd dat er geen sprake is van een mondelinge toezegging van de Bank. De Bank heeft daarbij gesteld dat zij niet direct in contact stond met Consumenten. De communicatie is volgens de Bank verlopen via de Adviseur. Verder heeft de Bank verwezen naar haar brief van 24 september 2018 gericht aan de Adviseur. In de brief heeft zij geschreven dat zodra alle overige stukken in het programma zijn geüpload zij overgaat tot beoordeling van het complete dossier (zie hiervoor onder 2.6). Daarbij komt dat Consumenten zelf verklaren voorafgaand aan de doorverwijzing naar de maatwerkafdeling geen persoonlijk contact met de Bank gehad te hebben.

4.8 Uit het dossier is niet gebleken dat er een gedraging of een verklaring van de Bank is geweest waaruit Consumenten mochten concluderen dat de hypotheekaanvraag op 24 september 2018 is goedgekeurd. De Commissie kan Consumenten daarom niet volgen in deze stelling.

Discriminatie

4.9 De tweede vraag waar de Commissie zich voor gesteld ziet is of de Bank zich schuldig heeft gemaakt aan leeftijdsdiscriminatie. Door de vragen die de Bank heeft gesteld, hebben Consumenten het vermoeden gekregen dat de Bank de aanvraag heeft afgewezen op grond van hun leeftijd. Nadere onderbouwing van het vermoeden van Consumenten heeft de Commissie niet in het klachtdossier aangetroffen. De Bank heeft aangevoerd dat het inkomen na pensioen bij de beoordeling voor de betaalbaarheid van een lening moet worden meegenomen. Het komt de Commissie aannemelijk voor dat dergelijke vragen in het kader van de beoordeling van de betaalbaarheid van de lening zijn gesteld. De Commissie ziet daarom geen aanleiding om hieruit op te maken dat Consumenten zijn gediscrimineerd.

4.10 Overigens merkt de Commissie op dat de Bank in beginsel een grote mate van beleids- en contracteervrijheid toekomt. Deze vrijheid vindt haar grens daar waar, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, de Bank van haar vrijheid op naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt (artikel 6:248 lid 2 BW). Niet is gebleken dat de Bank buiten de redelijke grenzen van haar beleids- en contracteervrijheid heeft gehandeld en op onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid. De conclusie is derhalve dat het gebruik van haar contracteer-vrijheid niet in strijd komt met de redelijkheid en billijkheid.

4.11 Verder stellen Consumenten dat zij de Bank in een vroeg stadium hebben geïnformeerd over zelfbouw en de bedrijfsruimte.

De Commissie begrijpt hieruit dat Consumenten van mening zijn dat de Bank hen eerder had moeten doorverwijzen naar de maatwerkafdeling van de Bank. Alhoewel de Commissie zich kan voorstellen dat een eerdere doorverwijzing mogelijk zou hebben geleid tot een snellere beoordeling van de aanvraag, is zij van oordeel dat dit niet zou hebben geleid tot een andere uitkomst. Immers het is de Commissie niet gebleken dat de Bank mondeling akkoord had gegeven op de aanvraag. Daarnaast is uit de brief van 24 september 2018 van de Bank op te maken dat zij pas overgaat tot beoordeling van het complete dossier als alle stukken zijn geüpload in het systeem.

Conclusie

4.12 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consumenten moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.