Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0084

mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, W.J. Steenhoven, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	10 december 2024
Beroep ingediend door	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Vista Hypotheken B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Afwijzing aanvraag. Volgens de consumenten heeft de geldverstrekker hun hypotheekaanvraag ten onrechte afgewezen. Zij voeren aan dat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid. De Commissie van Beroep komt tot het oordeel dat dit niet het geval is. De beslissing van de Geschillencommissie wordt bevestigd.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 26 april 2024 ontvangen (pro forma) beroepschrift hebben de consumenten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 19 maart 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0246).

1.2 Bij een op 10 juni 2024 ontvangen brief hebben de consumenten de gronden van beroep geformuleerd.

1.3 De geldverstrekker heeft een op 22 juli 2024 gedateerd verweerschrift ingediend.

1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 23 september 2024. De heer [naam 1] (de consument) is daar verschenen vergezeld door de heer mr. R.A.C.J. van Kessel, advocaat te Boxtel. Namens de geldverstrekker waren de heer [naam 3], CFRO (Vista Hypotheken B.V.), en mevrouw mr. [naam 4], Legal Counsel (Rabobank), aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, een pleitnota overgelegd, en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 19 maart 2024.

3. De feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.3. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consumenten wensten in 2022 hun bestaande hypothecaire geldlening over te sluiten. Zij hebben via hun hypotheekadviseur bij de geldverstrekker een financiering aangevraagd. De geldverstrekker heeft op 8 april 2022 een voorbeeldofferte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 475.000,- met een vaste rente van 2,5% voor 20 jaar.

3.3 De geldverstrekker heeft de aanvraag van de consumenten afgewezen, omdat deze niet aan de acceptatienormen voldeed. Volgens de geldverstrekker was er sprake van 'complexiteit van de zelfstandigheid van beide aanvragers' en hadden de consumenten meer panden in bezit dan op grond van de acceptatienormen is toegestaan. De geldverstrekker heeft de afwijzing schriftelijk bevestigd op 10 augustus 2022.

3.4 De consumenten hebben op 4 augustus 2022 per brief een klacht ingediend bij de geldverstrekker. De klacht is op 18 augustus 2022 per brief door de geldverstrekker afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten tijdens de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consumenten stellen dat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid door hun hypotheekaanvraag te weigeren. Zij hebben gevorderd dat de geldverstrekker alsnog een hypothecaire geldlening verstrekt met een rente van 2,5% dan wel, als dat niet mogelijk is, een rente van 3,5% of een andere passende oplossing. De geldverstrekker heeft verweer gevoerd.

4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat niet gebleken is van misbruik van contracts- en beleidsvrijheid en dat de geldverstrekker de hypotheekaanvraag van de consumenten in dit geval mocht weigeren. De Geschillencommissie heeft daartoe, kort gezegd, het volgende overwogen. De geldverstrekker is opgetreden als aanbieder, niet als adviseur, en was in die rol niet verplicht de consumenten actief op de hoogte te stellen van zijn acceptatiebeleid. De toepassing van de acceptatievoorwaarden levert geen misbruik van bevoegdheid op en de aanvraag van de consumenten voldeed niet aan het acceptatiebeleid.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 In beroep hebben de consumenten verzocht de uitspraak van de Geschillencommissie te vernietigen en hun vordering alsnog toe te wijzen. De consumenten stellen zich op het standpunt dat de geldverstrekker misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid. Zij voeren – samengevat – het volgende aan. Zij zijn ten onrechte niet geïnformeerd over de Hypothekengids toen zij de aanvraag deden en de communicatie door de geldverstrekker was niet transparant en zorgvuldig. Zij hebben op basis van de voorbeeldofferte het vertrouwen gekregen dat zij de hypotheek zouden krijgen. Tot slot mocht de geldverstrekker de lening niet weigeren omdat zij wel degelijk voldeden aan de

acceptatievoorwaarden.

5.2 De Commissie van Beroep is met de Geschillencommissie van oordeel dat de klacht van de consumenten behandelbaar is. Op grond van het bepaalde onder artikel 2 aanhef en onder 3 van het reglement van Kifid behandelt de commissie geen klachten over de weigering van een financiële dienstverlener om met de consumenten een overeenkomst te sluiten. Hierbij geldt één uitzondering: als de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De consumenten hebben zich op deze uitzondering beroepen.

5.3 Met betrekking tot het betoog dat de geldverstrekker ten onrechte de Hypothekengids, waarin het acceptatiebeleid is neergelegd, niet aan de consumenten heeft verstrekt dan wel hen daarover ten onrechte niet heeft geïnformeerd, overweegt de Commissie van Beroep als volgt. Vast staat dat de consumenten tijdens de aanvraag werden bijgestaan door een adviseur en dat de geldverstrekker in relatie tot de consumenten alleen optrad als aanbieder. Zoals de Geschillencommissie terecht heeft overwogen mag in die situatie van de adviseur worden verwacht dat deze bekend is met het acceptatiebeleid van de geldverstrekker, zoals neergelegd in de Hypothekengids. Verder geldt dat kennis en wetenschap van de adviseur moet worden toegerekend aan de consumenten. De geldverstrekker was daarom niet verplicht de consumenten voorafgaand aan de aanvraag op de hoogte te stellen van zijn acceptatiebeleid. Dat deze rolverdeling tussen de adviseur en de geldverstrekker voor de consumenten niet duidelijk was, komt voor hun rekening en risico. Ook het betoog dat de geldverstrekker niet transparant en zorgvuldig heeft gecommuniceerd over de afwijzing van de aanvraag kan, gelet op de beschreven rolverdeling, niet slagen.

5.4 De Commissie van Beroep volgt de consumenten niet in hun stelling dat zij aan de aan hen verstrekte voorbeeldofferte het vertrouwen hebben mogen ontlenen dat zij bij de geldverstrekker een hypotheek zouden kunnen krijgen. Uit de begeleidende brief van 8 april 2022 blijkt duidelijk dat het gaat om een voorbeeldofferte, dat pas na toezending van de gevraagde documenten zou worden beoordeeld of de consumenten in aanmerking komen voor een lening en dat zij in geval van acceptatie dan de daadwerkelijke offerte zouden ontvangen.

5.5 Kern van het geschil is de vraag of de geldverstrekker de hypotheekaanvraag van de consumenten mocht weigeren. Bij de beoordeling van die vraag staat het volgende voorop. Als uitgangspunt heeft te gelden dat de geldverstrekker contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dit betekent dat de geldverstrekker in beginsel zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden hij een overeenkomst sluit of wijzigt, net zoals de consumenten de vrijheid hebben om al dan niet klant te worden of te blijven. Deze vrijheid kan worden beperkt als sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als de geldverstrekker van zijn vrijheid gebruik maakt op een in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze. De Commissie van Beroep past de nodige terughoudendheid toe bij het beoordelen van een beroep op deze beperkingen.

5.6 Uit de Hypothekengids blijkt dat de geldverstrekker als voorwaarde hanteert dat een aanvrager, naast het onderpand waarvoor een hypotheek wordt aangevraagd, twee andere panden in bezit mag hebben, als er daarvan minimaal één in de verkoop staat of reeds verkocht is. Ten tijde van de aanvraag hadden de consumenten drie panden in bezit: het woonhuis waarvoor de hypotheek werd aangevraagd ([woonhuis 1]), het naastgelegen pand [pand 1] en een pand in Panama dat werd verhuurd. De consumenten hebben met betrekking tot het pand [pand 1] betoogd dat dit één geheel vormt met de woning [woonhuis 1] en daarom dit geen pand is in de zin van voornoemde voorwaarde. Dit betoog volgt de Commissie van Beroep niet. Het pand is immers kadastraal afgesplitst en maakt (juist) geen deel uit van het onderpand waarvoor een hypotheek werd aangevraagd. Wat betreft het pand in Panama geldt dat de stelling van de consumenten dat zij met de huurder van dat pand in gesprek waren over verkoop van het pand niet zonder meer gelijk is te stellen met de voorwaarde dat dat pand in de verkoop stond. Verder is niet gebleken dat de consumenten de geldverstrekker ten tijde van de aanvraag hebben geïnformeerd over deze onderhandelingen. De conclusie is dan ook dat de geldverstrekker ten tijde van de aanvraag heeft kunnen vaststellen dat de consumenten meer panden in bezit hadden dan op basis van de acceptatievoorwaarden was toegestaan. De aanvraag voldeed op dit punt dus niet aan de voorwaarden.

5.7 Daarnaast volgt uit de Hypothekengids dat de geldverstrekker bepaalde vormen van inkomen niet zonder meer accepteert. Dit geldt onder meer voor inkomsten uit een B.V. Uit de door de consumenten in het kader van de aanvraag verstrekte stukken bleek dat het inkomen van de consumenten onder meer bestond uit inkomsten uit een actieve B.V. met een rekening-courant verhouding. De geldverstrekker heeft toegelicht dat zij in het kader van het acceptatiebeleid geen complexere (risico)inschatting wenst te maken van (de bestendigheid van) een dergelijke inkomen uit een B.V. Ook op dit punt voldeed de aanvraag dus niet aan de acceptatievoorwaarden.

5.8 Gelet op het voorgaande volgt de Commissie van Beroep de consumenten niet in hun betoog dat de geldverstrekker zich niet heeft gehouden aan de door hem gehanteerde acceptatievoorwaarden. De geldverstrekker heeft zich juist strikt aan zijn beleid en acceptatievoorwaarden gehouden. Uit de stellingen van de consumenten volgt niet dat de toepassing van die voorwaarden in dit geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar was. Achtergrond van de beschreven voorwaarden is dat de geldverstrekker alleen standaardhypotheken verstrekt en in verband daarmee alleen aanvragen behandelt die de geldverstrekker als eenvoudig bestempelt en waarvoor hij niet of nauwelijks nader onderzoek hoeft te doen. Dat is een beleidskeuze die is voorbehouden aan de geldverstrekker. Dit kan ertoe leiden dat de geldverstrekker een aanvraag afwijst (en mag afwijzen) die andere geldverstrekkers wél zouden willen accepteren omdat nader onderzoek uitwijst dat sprake is van een solide onderpand en een bestendig inkomen. De afwijzing door de geldverstrekker is daarmee nog niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

5.9 De Commissie van Beroep komt gelet op het voorgaande tot de slotsom dat het beroep van de consumenten geen succes heeft, zodat de bestreden beslissing zal worden bevestigd.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

6.1 bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.