Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0601

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	31 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Uitkomst	Beslissing over de behandelbaarheid

Samenvatting

Behandelbaarheid klacht. Vreemde valutahypotheek. De bank verstrekt hypothecaire geldleningen aan klanten wiens inkomen in vreemde valuta wordt uitbetaald. In verband met koersrisico's hanteert de bank 90% van het inkomen van de klant als toetsingsinkomen. De consument beklaagt zich over dit beleid en stelt dat dit beleid te conservatief is. De commissie is van oordeel dat de consument geen financiële dienst heeft afgenomen bij de bank. De klacht is niet-behandelbaar.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank; 6) de reactie van de consument op het dupliek; en 7) de reactie 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument woont in het Verenigd Koninkrijk. De consument heeft inmiddels de pensioengerechtigde leeftijd bereikt en ontvangt (een gedeelte van) zijn pensioen-uitkering van de Britse overheid in Britse ponden. Ondanks het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd, werkt de consument nog enige tijd in loondienst door.

2.2 De consument is voornemens om een woning te kopen in Nederland. Daartoe heeft hij op 28 december 2021 een oriënterend gesprek gehad met de bank.

Eveneens heeft hij middels twee verschillende intermediairs in 2022 nadere informatie ingewonnen over de mogelijkheden voor een hypothecaire geldlening. De consument heeft geen hypotheekaanvraag ingediend bij de bank.

2.3 Op grond van de in 2016 geïmplementeerde Europese Richtlijn 2014/17/EU (Mortgage Credit Directive) heeft de bank een hypothecair product ontwikkeld voor klanten wiens inkomen wordt uitbetaald in vreemde valuta. Daarbij geldt als eis dat als toetsingsinkomen maximaal 90% van het inkomen in vreemde valuta omgerekend naar euro's mag worden meegenomen.

2.4 De consument heeft zich over dit beleid beklaagt bij de bank en de bank verzocht zijn inkomen uit (Brits) pensioen volledig mee te nemen bij de berekening van het toetsingsinkomen. De bank heeft dit verzoek afgewezen waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.5 De consument klaagt over het beleid van de bank waarbij de bank 90% van het inkomen in vreemde valuta meeneemt in de berekening van het toetsingsinkomen. Het argument van de bank dat zij dit doet als compensatie voor mogelijke koers-schommelingen vindt de consument niet relevant nu 1) hij slechts 50% van de hypotheek met vreemde valuta betaalt; 2) hij slechts 50% van het huis voorfinanciert en het huis dus veel meer waard is dan de hypotheek; 3) hij nog 5 jaar zal doorwerken in het Verenigd Koninkrijk en hij in die tijd gemakkelijk 25% van de hypothecaire geldlening kan afbetalen 4) hij spaargeld heeft waarmee hij koersschommelingen kan opvangen.

2.6 De consument is van mening dat het risico voor de bank verwaarloosbaar klein is en de bank derhalve een zeer conservatief beleid hanteert. De consument wijt dit aan de monopolypositie die de bank volgens hem heeft, nu zij volgens de consument de enige partij is die hypothecaire geldleningen verstrekt aan klanten wiens inkomen in vreemde valuta wordt betaald.

2.7 De consument vordert dat de bank zijn volledige inkomen meeneemt in de berekening van het toetsingsinkomen. Meer in het algemeen vordert de consument dat de bank hypothecaire geldleningen verstrekt waarbij de voorwaarden vergelijkbaar zijn met die van andere banken in Nederland.

Het verweer

2.8 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

Waar deze zaak over gaat

3.1 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat het door de bank gehanteerde beleid ten aanzien van het verstrekken van hypotheken aan klanten wiens inkomen in vreemde valuta wordt uitbetaald, onredelijk is. De consument vordert dat de bank zijn volledige inkomen als toetsingsinkomen gebruikt bij het berekenen van de maximale hypotheek.

3.2 De bank heeft diverse verweren gevoerd tegen de klacht van de consument. Het meest verstrekkende verweer is dat de klacht van de consument niet-behandelbaar is. Voordat de commissie toekomst aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht van de consument, zal zij daarom eerst moeten beoordelen of de klacht van de consument behandelbaar is.

Is de klacht behandelbaar?

3.3 De bank heeft, onder andere, aangevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is omdat er geen sprake is van de afname van een financiële dienst. De commissie is van oordeel dat het verweer van de bank slaagt en dat de klacht van de consument niet-behandelbaar moet worden verklaard. Zij zal hierna toelichten hoe zij tot dit oordeel is gekomen.

3.4 Vraag 1 van het reglement bepaalt dat Kifid klachten over financiële diensten behandelt. Daarbij is van belang dat een consument deze financiële dienst ook daadwerkelijk afneemt van de financiële dienstverlener.[1] Een klacht is daarom alleen behandelbaar wanneer de consument ook daadwerkelijk een financiële dienst van de bank heeft afgenomen. Naar het oordeel van de commissie is daarvan in het onderhavige geval geen sprake. De consument klaagt immers over het beleid van de bank ten aanzien van het afsluiten van vreemde valutahypotheek, maar heeft niet daadwerkelijk een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Hij neemt dan ook geen financiële dienst af bij de bank waarover hij kan klagen. Op grond hiervan is de klacht van de consument niet behandelbaar.

Conclusie

3.5 De commissie concludeert dat de klacht van de consument op grond van het reglement niet behandelbaar is. De commissie komt daarom niet meer toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht van de consument.

[1] Zie het reglement onder vraag 1 en vraag 5.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Deze uitspraak is een beslissing over behandelbaarheid. Tegen de beslissing over de behandelbaarheid kunt u geen beroep instellen.

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 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving die in de uitspraak zijn aangehaald.

Relevante artikelen uit het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022

In het toepasselijke het Reglement Geschillencommissie Kifid - vanaf 1 april 2022 zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

1. Waarover kunt u als consument klagen bij Kifid?

1. Kifid behandelt klachten over financiële diensten waarop Nederlands recht van toepassing is. U moet de financiële dienst als privépersoon afnemen. Met een financiële dienst bedoelen wij:

a. een betaaldienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Bijvoorbeeld het overboeken van geld of het betalen met pin;

b. een financiële dienst zoals bedoeld in de Wet op het financieel toezicht. Ook als die wordt verleend met betrekking tot een financieel instrument of een pensioenverzekering. Een financieel instrument is bijvoorbeeld een effect, een recht van deelneming in een beleggingsinstelling, een optie of een rentetermijncontract;

c. een andere financiële dienst waarvoor u en uw financiële dienstverlener hebben afgesproken dat u bij Kifid terecht kunt met klachten.

2. We behandelen ook:

a. klachten over het verwerken van persoonsgegevens in de zin van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit wordt ook wel een privacyklacht genoemd;

b. klachten over het verwerken van persoonsgegevens door een financiële dienstverlener in het Centraal Krediet Informatiesysteem (CKI) bij de stichting Bureau Krediet Registratie (BKR). Dit wordt ook wel een kredietregistratieklacht genoemd.

5. Wie kan een klacht indienen als consument?

1. Iedereen die als privépersoon een financiële dienst afneemt, kan een klacht indienen. Hiermee bedoelen wij: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts-, of beroepsactiviteiten. Als een financiële dienst ook voor zakelijke doeleinden van de natuurlijke persoon is afgenomen, dan mogen die doeleinden niet overheersen.

2. *Als u de financiële dienst waar de klacht over gaat niet zelf heeft afgenomen, maar wel handelt voor privédoeleinden, dan kunt u in de volgende gevallen een klacht indienen:*

   a. *u heeft een **eigen vorderingsrecht** op grond van de verzekering waar de klacht over gaat. Of volgens de wet een **eigen recht op schadevergoeding** door de verzekeraar. Dit geldt alleen niet voor de zogenaamde **'directe actie'** van artikel 7:954 van het Burgerlijk Wetboek;*

   b. *u bent de partner of ex-partner van de verzekeringnemer en u heeft een direct financieel belang bij de levensverzekering waar de klacht over gaat;*

   c. *u klaagt over een pensioenverzekering en bent (gewezen) deelnemer aan een pensioenregeling, gepensioneerde of (gewezen) partner, zoals bedoeld in artikel 1 van de Pensioenwet;*

   d. *u klaagt over de verwerking van uw persoonsgegevens in **registers met interne of externe werking**.*

3. *Ook een rechtspersoon waarvan de doelstelling zodanig gericht is op het privébelang van een natuurlijke persoon, dat de rechtspersoon als een verlengstuk van die natuurlijke persoon kan worden beschouwd, kan een klacht indienen. Bijvoorbeeld een Vereniging van Eigenaren (VvE) of een persoonlijke vennootschap, zoals een pensioen BV of een stamrecht BV.*

4. *Gaat de klacht over een kredietregistratie bij de Stichting BKR? Dan kan de natuurlijke persoon waarvan de persoonsgegevens zijn verwerkt een klacht indienen. Dat kan dus ook als hij beroeps- of bedrijfsmatig handelt of op grond van de wet of overeenkomst aansprakelijk is voor het voldoen van de betalingsverplichtingen uit een krediet verstrekt aan een rechtspersoon.*