Uitspraak Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening nr. 2022-0050

(mr. drs. W.J.J. Los, voorzitter, P.G. Polstra AA RB, W.J. Steenhoven, mr. R.J.F. Thiessen, mr. E.E. van Tuyll van Serooskerken-Röell, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Beroepschrift ontvangen op	8 februari 2022
Ingediend door	de consumenten, hierna ook afzonderlijk te noemen consument I en consument II
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., h.o.d.n. FREO., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen de bank
Datum uitspraak	19 oktober 2022
Uitkomst	beroep ongegrond

Samenvatting

De bank heeft zich, naar tussen partijen vast staat, schuldig gemaakt aan verboden indirecte discriminatie door het inkomen van een met een Nederlander gehuwde consument met vreemde nationaliteit en een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd niet in aanmerking te nemen bij de beoordeling van een door het echtpaar gezamenlijk ingediende leningaanvraag. Voor de toewijzing van een vergoeding voor immateriële schade bestaat in de gegeven omstandigheden onvoldoende grond. Bij de toewijzing van de overige vorderingen van de consumenten bestaat, naast de door de Geschillencommissie op hun verzoek reeds uitgesproken verklaring voor recht, onvoldoende (individueel) belang. De beslissing van de Geschillencommissie wordt bevestigd.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 8 februari 2022 ontvangen beroepschrift hebben de consumenten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: de Geschillencommissie) van 5 januari 2022 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2022-0005).

1.2 De bank heeft een op 31 maart 2022 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.

1.3 Op 6 mei 2022 hebben de consumenten een nader stuk met een bijlage aan de secretaris van de Commissie van Beroep toegestuurd.

1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 27 juni 2022. De consumenten zijn daar verschenen. De bank werd vertegenwoordigd door mr. [naam 1] en mr. [naam 2], en [naam 3]. De bank heeft een pleitnota overgelegd. Partijen hebben hun standpunt toegelicht en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

1.5 De bank is ter zitting in de gelegenheid gesteld om een aanvullend bewijsstuk in te dienen. De bank is daartoe op 28 juni 2022 overgegaan. De consumenten hebben op 4 juli 2022 gereageerd waarna op 10 augustus 2022 een reactie van de bank is gevolgd.

1.6 De consumenten hebben op 5 mei 2022 een nieuwe klacht tegen de bank ingediend, dit maal wegens schending van de Algemene verordening gegevensbescherming. Deze klacht ligt in deze procedure niet ter beoordeling voor.

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 5 januari 2022.

3. Feiten

3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot en met 2.3. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Ter zitting heeft consument I meegedeeld dat hij een arbeidscontract heeft voor bepaalde tijd. Daarmee zal bij de weergave hierna rekening worden gehouden. Kort gezegd gaat het om het volgende.

3.2 De consumenten zijn gehuwd. Consument II heeft de Chinese nationaliteit en heeft een verblijfsvergunning type I voor bepaalde tijd, met als einddatum 7 september 2022. De basis voor de verblijfsvergunning is verblijf bij consument I als familie- of gezinslid. Consument I heeft de Nederlandse nationaliteit. Consument II heeft bij een Nederlandse werkgever een arbeidscontract voor onbepaalde tijd, consument I een contract voor bepaalde tijd. Samen hebben zij een hypothecaire geldlening afgesloten ter financiering van hun woning.

3.3 De consumenten hebben op 12 februari 2021 een lening van € 25.000,- aangevraagd bij de bank, tegen een rente van 3,5%. De bank heeft de aanvraag van de consumenten op 15 februari 2021 afgewezen, omdat zij niet voldeden aan de acceptatievoorwaarden.

3.4 De consumenten hebben op 8 maart 2021 bij een andere aanbieder een lening van € 40.000,- afgesloten, tegen een hogere rente dan 3,5%.

3.5 De bank heeft inmiddels haar acceptatiebeleid in die zin gewijzigd dat zij, anders dan zij op 15 februari 2021 deed, in haar berekening van het (maximaal) te verschaffen krediet rekening houdt met het inkomen van een persoon met een verblijfsvergunning voor bepaalde tijd die niet de nationaliteit heeft van een land behorend tot de groep EU, EER of Zwitserland, indien die verblijfsvergunning valt in categorie type I of Familielid EU/EER en is verleend voor een niet tijdelijk verblijfsdoel.

4. Klacht en uitspraak Geschillencommissie

4.1 De klacht van de consumenten houdt, kort gezegd, in dat de bank door het inkomen van consument II buiten beschouwing te laten bij de beoordeling van hun krediet-aanvraag en de kredietaanvraag wegens ontoereikend inkomen te weigeren zich schuldig heeft gemaakt aan verboden discriminatie op grond van nationaliteit, hetgeen jegens hen onrechtmatig is. Zij vorderden op die grond, samengevat en voor zover nog van belang: een verklaring voor recht dat de bank onrechtmatig jegens hen heeft gehandeld met publicatie daarvan op de website van de bank; een persoonlijke verklaring van de bank van die strekking; vergoeding van materiële en immateriële schade; de veroordeling van de bank tot wijziging van het acceptatiebeleid en rectificatie van de acceptatievoorwaarden met publicatie van een en ander op haar website; en ten slotte de verstrekking van de door de bank aangeboden dinerbon van € 150,-.

4.2 De Geschillencommissie heeft in haar beslissing voor recht verklaard dat de bank jegens de consumenten verboden onderscheid heeft gemaakt op basis van nationaliteit. Zij kwam tot de conclusie dat de bank, door de leningaanvraag af te wijzen zonder nader onderzoek te doen naar de verblijfstitel van consument II of andere relevante omstandigheden, verboden indirect onderscheid op grond van nationaliteit heeft gemaakt en achtte de klacht van consumenten gelet hierop gegrond.
Het verder door de consumenten gevorderde heeft de Geschillencommissie afgewezen. Voor een veroordeling tot betaling van een vergoeding voor materiële schade zag de Geschillencommissie geen aanleiding, omdat de bank had toegezegd het desbetreffende schadebedrag (€ 170,-) aan de consumenten te vergoeden. Dit gold ook voor de verstrekking van de aangeboden dinerbon. De vordering tot betaling van een vergoeding voor immateriële schade achtte de Geschillencommissie niet toewijsbaar, omdat de omstandigheden die de consumenten in dat kader hebben aangevoerd niet dermate ernstig van aard zijn dat daarmee aantasting in de persoon kan worden aangenomen.
Met betrekking tot de resterende vorderingen van de consumenten overwoog de Geschillencommissie, zakelijk samengevat: dat zij alleen bevoegd is een oordeel te geven over individuele klachten van consumenten en niet over de belangen van andere consumenten; dat de in haar beslissing opgenomen verklaring voor recht de consumenten in de gegeven omstandigheden al effectieve (individuele) bescherming biedt; dat zij, mede gelet op het feit dat de bank kenbaar heeft gemaakt de klacht van consumenten serieus te nemen en onderzoek te doen, niet kan oordelen dat de bank moet erkennen dat er sprake was van onrechtmatige discriminatie; dat een persoonlijke verklaring van de bank aan de consumenten niet kan worden afgedwongen, immers bij oplegging haar waarde verliest; en dat er gelet op het feit dat de uitspraak van de Geschillencommissie op de website van Kifid wordt gepubliceerd geen aanleiding bestaat om de bank ertoe te veroordelen deze uitspraak ook op haar website te plaatsen.

5. Beoordeling van het beroep

5.1 De Geschillencommissie heeft met betrekking tot de klacht van de consumenten overwogen dat, hoewel het door de bank gemaakte onderscheid objectief gerechtvaardigd werd door een legitiem doel, het door de bank voor het bereiken van dat doel gebruikte middel niet passend was en dat de bank zich daarmee schuldig heeft gemaakt aan verboden indirecte discriminatie op grond van nationaliteit (in de zin van artikel 1 lid 1 aanhef en sub c Algemene wet gelijke behandeling).
Over de juistheid van dit oordeel bestaat tussen partijen geen geschil. Het beroep van de consumenten is er tegen gericht dat de Geschillencommissie, ondanks dat zij tot dit oordeel kwam en de consumenten in zoverre in het gelijk stelde, een groot deel van hun vorderingen heeft afgewezen. Het gaat daarbij, samengevat, met name om de vorderingen:
1. tot vergoeding van immateriële schade;
2. tot veroordeling van de bank tot wijziging van haar discriminatoire beleid, opdat consumenten alsnog toegang kunnen krijgen tot de diensten van de bank op gelijke wijze als diegenen die de Nederlandse nationaliteit hebben; en
3. tot veroordeling van de bank tot erkenning dat zij zich aan verboden onderscheid op basis van nationaliteit schuldig heeft gemaakt en tot publicatie van deze erkenning op haar website.

Ad 1

5.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat de door de consumenten gevorderde vergoeding voor immateriële schade niet toewijsbaar is, omdat de omstandigheden die de consumenten in dit verband aanvoeren niet dermate ernstig van aard zijn dat daarmee de aantasting in de persoon (in de zin van artikel 6:106 aanhef en sub b BW) kan worden aangenomen. De Commissie van Beroep deelt dit oordeel.
Daarbij is in de eerste plaats van belang dat het niet voor de hand ligt dat indirecte discriminatie door een financieel dienstverlener als hier aan de orde (gebaseerd op, zeer kort samengevat, het niet-bezitten van de Nederlandse nationaliteit noch van een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd en op een daarmee verband houdende onzekerheid omtrent de duur van verblijf van de betrokkene in Nederland en bedrijfsrisico met betrekking tot de terugbetaling van de lening) leidt tot geestelijk letsel of tot een zodanige aantasting van de persoonlijke levenssfeer dat aan de vereisten voor toekenning van smartengeld is voldaan. Dit geldt te minder in een geval als het onderhavige waar de consumenten er binnen drie weken na de afwijzing van hun aanvraag in geslaagd zijn elders de door hen verlangde financiering te verkrijgen en de bank compensatie heeft aangeboden en vervolgens ook het onrechtmatige karakter van haar handelwijze heeft erkend.
De stelling van consumenten dat zij door de handelwijze van de bank erg gekrenkt/gekwetst zijn en dat de houding van de bank hen veel pijn doet, is niet voldoende om in een geval als het onderhavige het bestaan van geestelijk letsel te kunnen aannemen. Daartoe is vereist dat de consumenten aantonen - of in deze procedure op zijn minst aannemelijk maken - dat als gevolg van de onrechtmatige handelwijze van de bank een psychische beschadiging is ontstaan. Daarvoor zijn in het dossier echter onvoldoende concrete aanknopingspunten te vinden.

5.3 Anders dan de consumenten verdedigen, is er in de gegeven omstandigheden geen aanleiding om aan te nemen dat sprake is van een zodanig ernstige normschending met zodanige gevolgen voor de consumenten, dat reeds op grond daarvan aantasting in de persoon moet worden aangenomen, zonder dat dit door de consumenten met concrete gegevens is onderbouwd. Hun betoog dat (ook) bij indirecte discriminatie zoals die zich hier heeft voorgedaan, per definitie sprake is van een ernstige normschending die hoog gewaardeerde persoonsbelangen raakt, moet worden verworpen.

5.4 De vraag of de consumenten aanspraak hebben op vergoeding van (immateriële) schade wordt beantwoord aan de hand van het Nederlandse recht. De omstandigheid dat het Europese recht in voorkomende gevallen grondslag biedt voor het toekennen van een ruime vergoeding indien als gevolg van discriminatie immateriële schade is ontstaan, laat onverlet dat een dergelijke vergoeding in een procedure als de onderhavige, waarin het burgerlijk recht wordt toegepast, alleen toewijsbaar is als aan de daarvoor krachtens artikel 6:106 BW geldende vereisten is voldaan. Dit laatste is, zoals uit het voorgaande volgt, niet het geval.

Ad 2

5.5 De bank heeft door middel van screenshots voldoende overtuigend aangetoond dat zij haar acceptatievoorwaarden en beleid inmiddels op zodanige wijze heeft gewijzigd dat in een geval als dat van de consumenten (op de in de e-mail van 28 juni 2022 opgenomen screenshot de zesde bulletpoint) het inkomen van beide partners in aanmerking wordt genomen. In het licht daarvan valt niet in te zien dat de consumenten nog belang hebben bij toewijzing van hun vordering tot veroordeling van de bank tot beleidswijziging en/of publicatie daarvan. In dit verband wordt erop gewezen dat de consumenten in hun beroepschrift niet hebben bestreden de overwegingen van de Geschillencommissie die erop neerkomen dat het door de bank gemaakte onderscheid objectief wordt gerechtvaardigd door een legitiem doel, maar dat het door de bank gebruikte middel (de eis dat een niet-Nederlandse aanvrager over een verblijfsvergunning voor onbepaalde tijd moet beschikken) niet passend is, immers te grofmazig om te kunnen dienen als beperking van het door de bank gestelde bedrijfsrisico. Deze grofmazigheid is, wat de in deze procedure relevante individuele positie van de consumenten betreft, in het nieuwe beleid voldoende ondervangen.

Ad 3

5.6 De Geschillencommissie heeft voor recht verklaard dat de bank jegens de consumenten verboden onderscheid heeft gemaakt op basis van nationaliteit. De bank heeft (nog voordat de Geschillencommissie uitspraak had gedaan) toegezegd de materiële schade van de consumenten te vergoeden, hun een dinerbon aangeboden en is een onderzoek gestart naar de vraag of haar acceptatiebeleid in strijd met de (anti)discriminatiewetgeving is. Vervolgens heeft zij erkend dat zij zich jegens de consumenten aan verboden discriminatie heeft schuldig gemaakt, haar acceptatie-voorwaarden en beleid gewijzigd en (onder meer) per e-mails van 8 en 11 maart 2022 en in haar verweerschrift in beroep excuses aangeboden. In het licht hiervan valt niet in te zien welk rechtens te respecteren (individueel) belang de consumenten nog hebben bij de door hen gevorderde veroordeling van de bank tot het, kort gezegd,

erkennen van de jegens hen gepleegde discriminatie, het aanbieden van excuses daarvoor en het publiceren van een en ander op de website van de bank. Het gestelde (verder) wegnemen van gekrenktheid biedt daarvoor onvoldoende grondslag en de Commissie van Beroep acht de door de bank reeds genomen maatregelen in de gegeven context toereikend.

Slotsom

5.7 Het voorgaande brengt mee dat ook de Commissie van Beroep de vorderingen die inzet zijn van het beroep van de consumenten niet toewijsbaar acht. Deze zijn door de Geschillencommissie terecht afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie van Beroep:

bevestigt de beslissing van de Geschillencommissie.