

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0445

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, A.E. Tevel en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	28 mei 2024
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2. Gezamenlijk ook wel genoemd de consumenten
Tegen	Dynamic Credit Services B.V., handelend onder de naam bijBouwe, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Afwijzing hypotheekaanvraag. De consumenten stellen dat de geldverstrekker onvoldoende inspanning heeft geleverd om het inkomen te verifiëren en dat zij daarom de hypotheekaanvraag niet mocht afwijzen. De geldverstrekker heeft dit betwist en stelt dat het inkomen telefonisch diende te worden geverifieerd bij de persoon die op de werkgeversverklaring staat vermeld. Deze persoon weigerde medewerking, waarna de geldverstrekker de aanvraag mocht afwijzen. De commissie wijst de vordering af.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de geldverstrekker; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de geldverstrekker.
- 1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. E. Flierman.
- 1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 maart 2024. Op de hoorzitting was de mr. Flierman namens de consumenten aanwezig. Namens de geldverstrekker waren aanwezig: de heer [naam 3] en mevrouw [naam 4].
- 1.4 De consumenten en de geldverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben begin februari 2022 via hun toenmalige hypotheekadviseur een hypotheekaanvraag ingediend bij de geldverstrekker.
- 2.2 Op 22 februari 2022 heeft de geldverstrekker een renteaanbod uitgebracht. In het renteaanbod wordt uitgegaan van een rentepercentage van 2,15% met een rentevastperiode van 20 jaar. In het renteaanbod is verder het volgende vermeld:

“(…) Wat is een indicatieve offerte?”

Op basis van uw gegevens hebben wij een indicatieve offerte gemaakt. Kloppen al uw gegevens en is er daarna niets gewijzigd? En voldoet u aan alle regels van bijBouwe zoals die gelden op de datum dat de documenten definitief beoordeeld zijn en de offerte wordt opgemaakt? Dan is uw offerte hetzelfde als de indicatieve offerte. Als nog niet alle benodigde gegevens over de kosten zijn verstrekt zoals de bemiddelingskosten en taxatiekosten, zal het Jaarlijks Kostenpercentage in de offerte anders zijn. Als er wijzigingen zijn in uw situatie, dient u dat direct door te geven aan uw financieel adviseur. (...)”

- 2.3 De consumenten hebben ter onderbouwing van hun aanvraag werkgeversverklaringen overgelegd. In beide werkgeversverklaringen is een telefoonnummer opgenomen van de ondertekenaar, met daarbij de opmerking dat daarmee voor eventuele verificatie contact kan worden opgenomen.
- 2.4 Eind maart 2022 is de hypotheekadviseur van de consumenten aangehouden op verdenking van fraude.
- 2.5 Op 20 april 2022 heeft de geldverstrekker de consumenten bericht dat hun hypotheekaanvraag is overgedragen aan een andere hypotheekadviseur.
- 2.6 De geldverstrekker besloot naar aanleiding van de arrestatie van de hypotheekadviseur om verscherpt onderzoek te doen naar de inkomens van de consumenten. Hierop heeft de geldverstrekker telefonisch contact opgenomen met de persoon die op de werkgeversverklaring van consument 2 stond vermeld. Deze persoon weigerde telefonisch nadere informatie over het inkomen te verschaffen en gaf aan dat een dergelijk verzoek schriftelijk diende te worden ingediend.
- 2.7 De consumenten hebben vervolgens nog aangeboden dat de geldverstrekker telefonisch contact kon opnemen met een (andere) HR-medewerkster van het bedrijf van consument 2, om het inkomen te verifiëren. Hieraan heeft de geldverstrekker geen gehoor gegeven.

- 2.8 Op 23 mei 2022 heeft de geldverstrekker de hypotheekaanvraag afgewezen. De geldverstrekker schreef hierbij het volgende:

“Vanwege de bijzondere aard van deze situatie vroeg de beoordeling van jouw aanvraag meer tijd en aandacht dan gebruikelijk. Helaas moeten we je mededelen dat we je aanvraag hebben beoordeeld en dat we deze moeten afwijzen. Hieronder leggen we uit wat de reden is voor deze afwijzing.

Gezien de aanklacht tegen [naam tussenpersoon] besteden wij extra aandacht aan documentatie met betrekking tot het inkomen. We hebben geconcludeerd onvoldoende vertrouwen te hebben in de bestendigheid van het door jou opgegeven inkomen.”

- 2.9 De consumenten hebben uiteindelijk bij een andere geldverstrekker een hypothecaire geldlening afgesloten, bestaande uit twee leningdelen. Op het ene leningdeel is een rentepercentage van 3,22% van toepassing, op het andere een rentepercentage van 3,07%. Hierbij geldt een rentevastperiode van 10 jaar.

De klacht en vordering

- 2.10 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 57.026,-, te vermeerderen met de proceskosten.
- 2.11 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De geldverstrekker had de hypotheekaanvraag niet mogen afwijzen. Zij heeft onvoldoende inspanningen geleverd om het inkomen van consument 2 te verifiëren. De werkgever heeft aangegeven dat een dergelijk verzoek schriftelijk moet worden gedaan en daarna is nog aangeboden om een en ander door een andere medewerker alsnog telefonisch te verifiëren. Hier heeft de geldverstrekker geen gehoor meer aan gegeven, maar zij heeft op onjuiste gronden de aanvraag afgewezen. De consumenten lijden schade, doordat zij nu tegen een hogere rente bij een andere partij alsnog een hypothecaire geldlening hebben moeten afsluiten.

Het verweer

- 2.12 De geldverstrekker heeft aangevoerd dat het tot haar beleidsvrijheid behoort om een aanvraag wel of niet te accepteren. In dit geval is de aanvraag terecht afgewezen, omdat het inkomen van consument 2 niet kon worden geverifieerd. Er is een contactpersoon opgegeven in de werkgeversverklaring en hiermee is contact opgenomen. Deze persoon weigerde medewerking. De geldverstrekker wilde het inkomen telefonisch kunnen verifiëren bij de persoon die op de werkgeversverklaring staat, om zoveel mogelijk zekerheid te verkrijgen over het inkomen. Er is niet gekozen voor schriftelijke verificatie, omdat de geldverstrekker al over een schriftelijk document beschikte, namelijk de werkgeversverklaring. De geldverstrekker is niet ingegaan op het aanbod om het inkomen via een andere medewerker alsnog te verifiëren, omdat dit dient te gebeuren door de persoon die ook op de werkgeversverklaring staat vermeld. De geldverstrekker kon het inkomen daarom niet verifiëren en heeft de aanvraag terecht afgewezen.

3. De beoordeling

- 3.1 De vraag die voorligt is of de geldverstrekker de hypotheekaanvraag mocht afwijzen. Naar het oordeel van de commissie mocht zij dit doen. Dit zal hierna worden toegelicht.

Juridisch kader

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank in beginsel contracts- en beleidsvrijheid heeft. Het staat de bank daarbinnen vrij om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een hypothecaire geldlening wenst te verstrekken of wijzigen.¹ Dit betekent dat de bank in beginsel zelf mag bepalen welke stukken zij van de consumenten nodig heeft en op welke wijze het inkomen dient te worden geverifieerd. Deze contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt als sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op deze beperkingen.

Inhoudelijke beoordeling

- 3.3 Naar het oordeel van de commissie is van misbruik van bevoegdheid of schending van de geldende wet- en regelgeving geen sprake en is de weigering van de hypotheekaanvraag ook niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Hoewel de commissie met de consumenten van oordeel is dat de geldverstrekker meer had kunnen doen om het inkomen geverifieerd te krijgen, is het feit dat zij dit niet heeft gedaan onder de gegeven omstandigheden niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. Het enkele feit dat de geldverstrekker iets beter of anders had kunnen doen of soepeler had kunnen optreden, is onvoldoende om tot de conclusie te komen dat de afwijzing naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dat de geldverstrekker gezien de frauduleuze hypotheekadviseur een verscherpt onderzoek wilde doen naar het inkomen van de consumenten is niet onbegrijpelijk. De consumenten hebben daarbij een werkgeversverklaring overgelegd waarop een telefoonnummer en contactpersoon stonden vermeld. De geldverstrekker heeft contact opgenomen met deze persoon, maar deze weigerde inlichtingen te verschaffen. Dat dit onder de gegeven omstandigheden bij de geldverstrekker voor twijfel over het inkomen heeft gezorgd is eveneens niet onbegrijpelijk.
- 3.4 Hoewel de consumenten geen verwijt kan worden gemaakt van het feit dat hun hypotheekadviseur frauduleus bleek en de werkgever van consument 2 niet wilde meewerken aan een telefonische verificatie, liggen deze omstandigheden wel in hun risicosfeer.

¹ Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2018-436, 2018-740, 2021-0028, 2021-1058, 2022-0780 en 2023- 0807, te vinden op www.kifid.nl.

De consumenten hebben ook weliswaar oplossingen aangedragen, maar daarbij is niet aangeboden dat het inkomen alsnog via de op de werkgeversverklaring vermelde persoon kon worden geverifieerd. Dit vereiste van de geldverstrekker acht de commissie eveneens niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

- 3.5 Nu de (werkgever van de) consumenten niet op de door de geldverstrekker vereiste manier medewerking wenste te verlenen aan de verificatie van het inkomen, mocht de geldverstrekker de hypotheekaanvraag afwijzen. Dit leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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