

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0155

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	21 februari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat de bank de door de consument aangevraagde hypothecaire geldlening heeft mogen weigeren. Het is niet komen vast te staan dat de bank daarbij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid of in strijd met de wet heeft gehandeld. De bank is niet aansprakelijk voor de door de consument gestelde schade. De vorderingen moeten daarom worden afgewezen.

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 en 6) de reactie van 20 november 2024 van de consument naar aanleiding van het dupliek en 7) de aanvullende reactie daarop 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.
- 1.3 De consument en de bank 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 consument had samen met zijn ex-partner voor de financiering van een woning een hypothecaire geldlening bij de bank. Naar aanleiding van de echtscheiding heeft de consument zich tot de bank gewend voor de mogelijkheid om de hypothecaire geldlening (volledig) over te nemen zodat hij in de woning kon blijven wonen. De consument heeft daarover op 5 april 2024 een (oriënterend) gesprek bij de bank gehad. Daarna heeft de consument verschillende documenten naar de bank gestuurd.

- 2.2 De consument heeft op 24 mei 2024 en 30 mei 2024 de laatste benodigde documenten naar zijn 'woondossier' bij de bank geüpload. Het betrof de beschikking van de Rechtbank over de echtscheiding en de bevestiging inschrijving echtscheiding bij de gemeente. De consument heeft vervolgens meerdere keren geprobeerd om (telefonisch) contact met de bank te krijgen, en uiteindelijk op 5 juni 2024 telefonisch contact gekregen met een adviseur van de bank. Volgens de consument bleek op 6 juni 2024 dat de benodigde documenten ineens niet meer aanwezig waren in zijn woondossier; volgens hem door wijzigingen aan de zijde van de bank. Toen bleek dat het om onduidelijke redenen technisch niet mogelijk was om de benodigde documenten opnieuw te uploaden, heeft de consument deze op 7 juni 2024 alsnog per e-mail bij de bank aangeleverd.
- 2.3 Vervolgens heeft op 7 juni 2024 een adviesgesprek bij de bank plaatsgevonden en heeft de bank een op 12 juni 2024 gedateerd adviesrapport opgesteld.
- 2.4 Volgens de bank bleek op 14 juni 2024, bij de controle van de financieringsaanvraag door de acceptatieafdeling van de bank, dat de consument een onacceptabele score had op de 'Rabo Risk Rating'. Onder andere daarover heeft de bank telefonisch contact opgenomen met de consument.
- 2.5 De consument heeft bij e-mail van 17 juni 2024 gereageerd op de aangekondigde afwijzing van zijn aanvraag door de bank. Bij e-mail van 18 juni 2024 heeft de bank daarop als volgt gereageerd:
"Dank voor uw uitgebreide email naar aanleiding van ons gesprek. Ik heb uw mail aandachtig doorgenomen. Zoals ik u gisteren ook mededeelde zullen mijn collega's en ik ons uiterste best doen om u zo spoedig mogelijk te voorzien van een finaal antwoord. Hierbij is het streven uiteraard nog steeds om de gevraagde financiering aan u te kunnen verstrekken. Daarvoor zullen de drie zaken, die u ook zelf uitgebreid beschrijft in uw mail, ook eerst afgerond/beoordeeld moeten worden. Uiteraard begrijp ik dat u niet blij bent met de huidige situatie. Wellicht ten overvloede, maar mijn collega's en ik zullen er alles aan doen wat er binnen onze macht ligt om uw gewenste deadlines te kunnen halen(...)"
- 2.6 Op 19 juni 2024 heeft de bank de financieringsaanvraag definitief afgewezen. Daarover is een geschil ontstaan wat heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument klaagt over het volgende. De bank heeft misbruik gemaakt van haar contractsvrijheid door de financieringsaanvraag af te wijzen. De bank heeft ook niet (tijdig) de concrete uitkomst van de 'Rabo Risk Rating' met hem gedeeld. Daardoor is hij niet in de gelegenheid gesteld om de nodige actie te ondernemen. De bank heeft, ondanks zijn dringend verzoek, vervolgens niet de bereidheid getoond om daarover in gesprek te gaan of mogelijke (andere) oplossingen te bekijken. Daarnaast heeft de bank, door onder andere uitlatingen van haar adviseur en het niet verstrekken van informatie op kritieke momenten tijdens de aanvraag, hem al dan niet bewust onjuist of onvolledig geïnformeerd. Daardoor is bij hem het beeld ontstaan dat zijn aanvraag op basis van de geldende NHG-normen positief zou worden beoordeeld.

Ook heeft de bank geen gebruik gemaakt van de ruimte die er was, zowel vanuit de eigen voorwaarden als vanuit de relevante regelgeving (Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet) om de aanvraag alsnog te accepteren.

2.8 Het was de adviseur van de bank bekend dat zijn aanvraag op basis van acceptatiecriteria van de bank niet haalbaar zou zijn. Indien de consument voorafgaand aan of al vroeg in het aanvraagtraject had geweten dat de bank deze zeer strikte voorwaarden zou hanteren dan had hij de aanvraag nooit ingediend en had hij tijdig andere stappen kunnen ondernemen. Nu was hij, doordat de bank op het allerlaatste moment zijn financiering afwees, gedwongen tot een plotselinge verkoop van de woning in een ongunstiger periode van het jaar (vakantieperiode). Inmiddels is woningbehoud een gepasseerd station, door de afwijzing van de bank en omdat hij voor een dergelijke financiering niet terecht kon bij een andere dienstverlener, heeft hij een andere woning gezocht en kunnen aankopen. De financiering daarvoor heeft de consument, inclusief een overbruggingskrediet, in een zeer korte tijd en zonder enige problemen rond gekregen. Echter tegen fors minder gunstige voorwaarden. Daarnaast heeft hij door de gedwongen verkoop van de woning extra kosten moeten maken. De consument houdt de bank aansprakelijk voor zijn schade, door hem begroot op € 50.500,-.

2.9 De consument heeft zijn schade als volgt onderbouwd. Verkoopkosten woning van circa. € 5.000,-, verhuis- en inrichtingskosten van circa € 4.000,-, de kosten dubbele lasten overbrugging € 5.000,- en het verschil in rentelast tussen de nieuwe financiering (netto na belastingaftrek) van € 36.500,- (berekend op basis van het rentepercentage financiering bij de bank van gemiddeld 2,2% over € 404.000,-, looptijd rentecontract 12 jaar en het rentepercentage van de nieuwe financiering van 4% over 312.000,- euro, looptijd rentecontract 12 jaar).

Het verweer

2.10 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

Is de klacht behandelbaar?

3.1 De bank heeft als meest verstrekkende verweer gevoerd dat de klacht van de consument niet behandelbaar is op grond van het Reglement van Kifid.¹ De klacht van de consument gaat namelijk over de weigering van de bank om een nieuwe overeenkomst te sluiten, te weten een hypothecaire geldlening.

¹ Reglement Geschillencommissie Kifid, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

- 3.2 Op grond van vraag 2 onder 3 van haar Reglement behandelt Kifid geen klachten over: *“de weigering van een financiële dienstverlener om met u een overeenkomst te sluiten. Of een klacht over zijn weigering de dienstverlening aan u uit te breiden.”* Daarbij geldt echter één uitzondering, namelijk als de klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.
- 3.3 De consument heeft gesteld dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid door geen zorgvuldige belangenafweging te maken bij de beoordeling van zijn financieringsaanvraag. De bank heeft volgens de consument de afwijzing van zijn financieringsaanvraag onvoldoende onderbouwd dan wel zeer subjectief gemotiveerd. Gelet op de stellingen van de consument over het misbruik van de contracts- en beleidsvrijheid en zijn toelichting daarop is de klacht behandelbaar op grond van de hiervoor genoemde uitzondering.
- Waar gaat het om?*
- 3.4 De commissie ziet zich dan ook gesteld voor de vraag of de bank de aanvraag van de consument voor de hypothecaire geldlening heeft kunnen weigeren of dat zij dat niet heeft mogen doen omdat zij daarbij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet en of de bank aansprakelijk is voor de door de consument gestelde schade. De commissie oordeelt daarover als volgt.
- 3.5 Vooropgesteld moet worden dat de bank een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dit houdt in dat het in beginsel aan de bank is om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een (nieuwe) overeenkomst wenst aan te gaan.² Daarnaast moet de bank zich houden aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van het verstrekken van een (hypothecair) krediet. De contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid of handelen in strijd met de wet. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op deze beperkingen.
- 3.6 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De commissie licht dit als volgt toe.
- 3.7 De bank heeft een wettelijk verplichting om overkreditering te voorkomen.³ De bank heeft een bepaalde mate van (contracts-)vrijheid voor wat betreft de wijze waarop zij daar in haar (acceptatie)beleid invulling aan geeft.

² Zie bijvoorbeeld GC Kifid, nrs. 2021-0028, 2022-0780 en 2023-0982, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

³ Zie artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

- 3.8 De bank heeft toegelicht dat de financieringsaanvraag van de consument niet voldeed aan de acceptatieregels van de bank en met name niet aan de door de bank gehanteerde kredietwaardigheidstoets (de Rabo Risk Rating of RRR). Dit is een toets van de bank op basis van een model met meerdere risico-indicatoren aan de hand waarvan een score wordt berekend over hoe groot de kans is dat een klant binnen één jaar in de financiële problemen komt. De bank accepteert alleen aanvragen met een RRR van 1 t/m 16. De aanvraag van de consument had een riskrating van 17 en viel daardoor buiten de toegestane norm. De aanvraag was daarom niet acceptabel. Volgens de bank hebben onder andere de omstandigheden dat de consument een laag saldo op zijn betaalrekeningen had, elders ook geen eigen (spaar)vermogen had en meermaals zijn betaalrekening aanvulde vanuit zijn creditcard, bijgedragen aan een (negatieve) score buiten de voor de bank toegestane norm. Volgens de bank is de consument naar aanleiding van de uitkomst van deze toets, conform haar acceptatiebeleid, gevraagd of hij wellicht elders vermogen had. Daar heeft de consument volgens de bank vervolgens negatief op geantwoord. Daarmee was er voor de bank geen basis om tot verstrekking van de aangevraagde financiering over te gaan. De bank heeft daarbij gesteld dat de RRR bedoeld is om overkreditering en financiële stress voor (potentiële) klanten te voorkomen.
- 3.9 De consument heeft in eerste instantie betwist dat zijn aanvraag op grond van de RRR score is afgewezen omdat de RRR meting niet op 14 juni 2024 zou hebben plaatsgevonden. Hij heeft daarbij gewezen op het screenshot dat de bank heeft overgelegd dat een datum van 24 juni 2024 vermeld. De bank heeft daarover gesteld dat dit te maken heeft met het feit dat de toets later is herhaald omdat de (officiële) afwijzing nog moest worden vastgelegd in het dossier bij de bank. De bank heeft screenshots (met timestamps) overgelegd waaruit blijkt dat op 14 en 19 juni 2024 (ook) toetsingen zijn uitgevoerd naar aanleiding van de hypotheekaanvraag van de consument. Voor zover de consument heeft gesteld dat sprake is geweest van een afwijzing op grond van een niet bestaande berekening is dat naar het oordeel van de commissie dan ook niet, althans onvoldoende, aannemelijk geworden. De consument heeft bovendien erkend dat hij op 14 juni 2024 door de bank is gebeld waarbij hij is geïnformeerd over een (iets) te hoge kredietscore en waarbij hem is gevraagd of hij nog ergens extra vermogen of spaargeld had. De bank heeft de consument later daarna nogmaals gesproken waarbij hij is gewezen op de reden voor de afwijzing, te weten de te hoge kredietscore die voortkwam uit het feit dat er geen extra vermogen of spaargeld was, waarop de consument dit aan de bank heeft bevestigd. De consument heeft, in reactie op de afwijzing, in zijn e-mail van 19 juni 2024 ook richting de bank gereageerd op het feit dat zijn aanvraag was afgewezen op grond van een te hoge RRR-score. De consument heeft op dat moment vervolgens aangegeven dat sprake zou zijn van een volkomen subjectieve kwalificatie die zeer mager is onderbouwd door de bank.
- 3.10 Voor zover de consument heeft gesteld dat hij onvoldoende inzage heeft gekregen in de (technische) details van de berekening van de RRR-score, heeft de bank wel de factoren benoemd die van invloed zijn geweest op de (negatieve) RRR-score van de consument. De te hoge RRR-score kwam voort uit het feit dat er geen extra vermogen of spaargeld was.

Duidelijk is geworden dat deze beoordeling naar aanleiding van de kredietwaardigheidstoets (RRR) reden was voor de bank om de aanvraag af te wijzen. Hoe de RRR verder exact (technisch) is berekend, acht de commissie verder niet van belang omdat het hier ook gaat om het beleid en de contractsvrijheid van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank voldoende heeft gemotiveerd waarom de aanvraag is afgewezen. Niet is komen vast te staan dat de bank daarbij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet.

- 3.11 Voor zover de consument heeft aangevoerd dat hij in het aanvraagtraject, geen enkele indicatie heeft gekregen dat zijn aanvraag mogelijk zou worden afgewezen, is het daarentegen ook niet gebleken dat de bank een concrete toezegging heeft gedaan of de gerechtvaardigde verwachting heeft gewekt dat de (gewenste) lening zou worden verstrekt.
- 3.12 Op 3 mei 2024 heeft de adviseur van de bank de consument bericht dat hij de financieringsaanvraag pas definitief mag doorzetten op het moment dat de consument daadwerkelijk is gescheiden en de bewijzen daarvan zijn toegevoegd aan zijn woondossier bij de bank. De consument heeft gesteld dat hij op 30 mei 2024 de laatste documenten heeft geüpload in het woondossier. De bank heeft gesteld dat dit op 6 juni 2024 is geweest. Voor de beoordeling acht de commissie dit verschil van een week verder niet van belang, nu vaststaat dat al op 7 juni 2024 het adviesgesprek heeft plaatsgevonden, wat als voortvarende termijn kan worden beschouwd. Over de 'problemen' met betrekking tot de kredietwaardigheid, die hebben geleid tot afwijzing van de aanvraag, is de consument voorts op 14 juni 2024 geïnformeerd. Voor zover de bank daarbij niet expliciet de berekende RRR-score heeft genoemd, maakt dat geen verschil. De definitieve afwijzing is op 19 juni 2024 gedaan. Hoewel de aanvraag een lange doorloop heeft gehad, acht de commissie de termijnen waarbinnen de uiteindelijke beoordeling is gedaan nadat het dossier compleet was, niet onbegrijpelijk of onredelijk lang. Een concrete toezegging of een gerechtvaardigde verwachting dat de bank de lening zou verstrekken valt hieruit niet af te leiden.

Wat is de conclusie?

- 3.13 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond moet worden geacht. De bank heeft de aangevraagde hypothecaire geldlening mogen weigeren. Niet is komen vast te staan dat zij daarbij misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. De bank is niet aansprakelijk voor de door de consument gestelde schade. De vorderingen moeten daarom worden 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 april 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl