Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0649

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	26 juli 2024
Klacht van	Woonvereniging [naam woonvereniging], verder te noemen de woonvereniging
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, handelend onder de naam Florius, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Contracts- en beleidsvrijheid. De woonvereniging had een aflossingsvrije hypothecaire geldlening bij Florius. Op 1 juli 2024 liep de geldlening af. Florius heeft geweigerd om een nieuwe financiering aan de woonvereniging te verstrekken omdat zij op basis van haar beleid geen financieringen meer verstrekt aan woonverenigingen. De woonvereniging heeft zich hierover beklaagd en vindt dat Florius een nieuwe financiering aan haar zou moeten verstrekken. De commissie is van oordeel dat Florius heeft gehandeld binnen haar contracts- en beleidsvrijheid. De vordering wordt 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 woonvereniging ; 2) de aanvullende stukken van de woonvereniging; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de woonvereniging en 5) de dupliek van Florius.

1.2 De woonvereniging is in deze zaak vertegenwoordigd door de heer [naam].

1.3 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.

1.4 De woonvereniging en Florius 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 woonvereniging had een aflossingsvrije hypothecaire geldlening bij Florius van € 108.907,25. Deze hypothecaire geldlening liep tot 1 juli 2024.

2.2 Bij brief van 30 juni 2023 heeft Florius de woonvereniging het volgende geschreven:

> *"Uw hypotheek loopt al heel wat jaren bij ons. Fijn dat u al zo lang klant bent. Binnenkort verandert er iets voor u. Dan loopt (een deel van) uw hypotheek af. In deze brief leest u wat dit in uw situatie betekent.*
>
> ***Overzicht aflopend leningdeel***
> *Op 1 juli 2024 loopt (een deel van) uw hypotheek af. Dat gaat misschien sneller dan u denkt. Op 1 juli 2024 loopt het volgende leningdeel af:*
>
> *- Uw Aflossingsvrije Hypotheek met leningdeelnummer 101*
>
> *Hieronder leest u wat het aflopen van dit leningdeel voor u betekent en wat we eventueel nog van u vragen. In de bijlage ziet u een compleet overzicht van uw hypotheek.*
>
> ***Wat u moet weten over uw leningdeel met nummer 101***
> *Als dit leningdeel op 1 juli 2024 afloopt staat een bedrag open van € 108.907,25. Aan het einde van de looptijd zijn er 2 mogelijkheden:*
>
> *- U kunt het openstaande bedrag terugbetalen met eigen geld (dit is standaard bij een aflossingsvrije hypotheek),*
> *óf*
> *- U kunt kijken of u de hypotheek kan verlengen*
>
> *Of u de hypotheek bij ons kan verlengen, hangt af van de waarde van uw woning en uw financiële situatie. Graag bekijken we nu al samen met u wat de mogelijkheden zijn. Bel ons op [nummer] voor een kosteloos oriëntatiegesprek. U kunt hiervoor ook contact opnemen met een onafhankelijk hypotheekadviseur. In bijlage 2 leest u ook waar u rekening mee moet houden.(...)"*

2.3 Begin december 2023 heeft de woonvereniging Florius verzocht om een nieuwe hypothecaire geldlening. Florius heeft dit verzoek afgewezen, omdat Florius op basis van haar beleid geen (nieuwe) hypothecaire geldlening verstrekt aan een woonvereniging.

2.4 Op 15 december 2023 heeft de woonvereniging een klacht ingediend over de afwijzing. Florius heeft die klacht op 21 december 2023 afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de woonvereniging een klacht bij Kifid heeft ingediend.

2.5 Florius heeft de woonvereniging tot en met 31 december 2024 de tijd gegeven om een alternatief te vinden voor de hypothecaire geldlening bij Florius.

De klacht en vordering

2.6 De woonvereniging vordert dat Florius wordt geboden om een nieuwe hypothecaire geldlening te verstrekken. De woonvereniging legt hieraan het volgende ten grondslag.

2.7 De woonvereniging heeft een groot probleem door de weigering van Florius om een financiering te verstrekken. Er lijkt namelijk geen bank te zijn die aan de woonvereniging een normale hypothecaire geldlening wil verstrekken. Indien de woonvereniging geen nieuwe financiering kan krijgen, dan zou het gevolg kunnen zijn dat de woning verkocht moet worden waardoor de vijf leden van de woonvereniging op straat komen te staan. Het effect van het beleid van Florius op de woonvereniging is dan ook zo groot dat Florius de woonvereniging tegen vergelijkbare voorwaarden als klant zou moeten behouden.

2.8 Daarbij levert het verstrekken van financiering aan de woonvereniging voor Florius een te verwaarlozen risico op. De hypothecaire geldlening bedraagt namelijk slechts ongeveer 10% van de WOZ-waarde van de woning (€ 1.047.000,-) van de woonvereniging. Daarnaast is de financiële situatie van de vijf leden zodanig dat de woonvereniging een acht tot tien keer hogere geldlening ook zou kunnen dragen. Bij eventuele betalingsproblemen van een lid van de woonvereniging vangen andere leden dit op. Ook zijn de leden volgens de hypotheekakte hoofdelijk aansprakelijk jegens Florius. De woonvereniging heeft degelijke statuten, een huisreglement en een ruime begroting. Sinds de oprichting van de woonvereniging in 1980 heeft de woonvereniging aan haar financiële verplichtingen voldaan. Daarnaast lopen kredietverstrekkers bij een 'normaal' huishouden veel meer risico aangezien in ongeveer 30% van die huishoudens sprake is van een echtscheiding. Bij een echtscheiding ontstaan er vaak financiële problemen.

2.9 Verder zou het Florius sieren om mee te gaan in maatschappelijke ontwikkelingen rondom (collectief) wonen. Wooncollectieven kunnen helpen om de woningnood te verminderen. Bovendien zijn wooncollectieven in veel gevallen duurzaam. Florius kan door de woonvereniging een financiering te verstrekken een nieuwe markt betreden en ervaring opdoen in de administratieve verwerking van financieringen aan woonverenigingen.

2.10 Bovendien staat in de brief van Florius van 30 juni 2023 dat verlenging van de hypothecaire geldlening onder bepaalde voorwaarden (onder andere de waarde van de woning en het inkomen) mogelijk is. Gelet op de waarde van de woning, de hoogte van de hypothecaire geldlening en het gezamenlijke inkomen van de leden, ging de woonvereniging er zonder meer vanuit dat verlenging van de hypothecaire geldlening mogelijk zou zijn. Pas na navraag van de woonvereniging bij Florius werd duidelijk dat er een extra voorwaarde is waaraan de woonvereniging moet voldoen om financiering te krijgen, namelijk het niet zijn van een woonvereniging. Florius mag een eigen beleid hanteren, maar een heldere en zorgvuldige communicatie is daarover dan wel noodzakelijk. De brief van 30 juni 2023 ademt de sfeer uit dat 'verlengen' van de hypothecaire geldlening voor de woonvereniging zeker mogelijk is gelet op het gezamenlijke inkomen en de nog relatief geringe omvang van de hypothecaire geldlening ten opzichte van de waarde van het pand. Als Florius al in juni 2023 had laten weten dat de woonvereniging niet in aanmerking zou komen voor een nieuwe financiering, dan had de woonvereniging een half jaar extra gehad om alternatieve financiering te vinden.

2.11 De woonvereniging heeft nu nog geen schade geleden door de weigering van Florius.

De schade loopt echter al snel in de vele duizenden euro's indien de woonvereniging de woning moet verkopen en de leden andere woonruimte moeten zoeken. Indien de woonvereniging een financiering bij een andere bank kan krijgen, dan levert dat zeker enkele duizenden euro's schade op aan extra kosten voor bemiddeling en notaris.

Het verweer

2.12 Florius heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de woonvereniging. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De klacht is behandelbaar

3.1 Het meest verstrekkende verweer van Florius is dat de klacht niet behandelbaar is volgens het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024 (hierna: 'het reglement'). Voordat de commissie toekomt aan een inhoudelijke beoordeling van de klacht, moet zij beoordelen of dit verweer van Florius slaagt.

3.2 Florius voert ten eerste aan dat de woonvereniging niet kan worden aangemerkt als consument in de zin van het reglement. De commissie volgt dat standpunt niet en zij licht dit hierna toe. De commissie kan uitsluitend klachten van consumenten in behandeling nemen. Uit vraag 5 van het reglement volgt dat een klager als consument kan worden gezien als de klacht ziet op een financiële dienst die de klager als privépersoon heeft afgenomen. Hiermee wordt bedoeld: de natuurlijke persoon die de financiële dienst afneemt voor privéactiviteiten, dus niet voor handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteiten. Maar 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 volgens vraag 5 onder 3 van het reglement. Naar het oordeel van de commissie is de woonvereniging aan te merken als een verlengstuk van de vijf leden in hun hoedanigheid van consument. De woonvereniging kwalificeert dan ook als consument in de zin van het reglement.

3.3 Florius voert ten tweede aan dat de klacht van de woonvereniging niet behandelbaar is volgens vraag 2 onder 3 van het reglement. Ook dat standpunt volgt de commissie niet. In vraag 2 van het reglement is bepaald waarover een consument geen klacht kan indienen bij Kifid. Daarin staat dat Kifid geen klachten behandelt 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. Hierbij geldt één uitzondering: als uw klacht is dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van zijn contracts- en beleidsvrijheid of heeft gehandeld in strijd met de wet. Met die klacht kunt u wél bij ons terecht."*

3.4 De klacht van de woonvereniging ziet op de weigering van Florius om een overeenkomst met de woonvereniging aan te gaan. De klacht van de woonvereniging is desondanks behandelbaar, omdat de woonvereniging aanvoert dat het gevolg van het beleid van Florius voor de woonvereniging zo groot is dat Florius de Woonvereniging als klant zou moeten behouden en dat de woonvereniging er op basis van de brief van 30 juni 2023 er zonder meer vanuit ging dat een verlenging van de hypothecaire geldlening mogelijk zou zijn. Dit verstaat de commissie zo dat de woonvereniging vindt dat Florius misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. De klacht van de woonvereniging is dan ook behandelbaar volgens vraag 2 onder 3 van het reglement.

3.5 De commissie concludeert dat de klacht van de woonvereniging behandelbaar is. De commissie zal dan ook overgaan tot de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Van misbruik van contracts- en beleidsvrijheid is geen sprake

3.6 De commissie stelt voorop dat Florius in beginsel contracts- en beleidsvrijheid heeft. Het staat Florius daarbinnen vrij om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een financiering verstrekt.[1] Op haar rust immers geen acceptatieplicht.[2] Deze 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 het beoordelen van een beroep op deze beperkingen.

3.7 Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat Florius misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. Hierna motiveert de commissie dat oordeel.

3.8 Florius heeft als volgt toegelicht waarom zij geen financiering aan de woonvereniging verstrekt. Florius verstrekt volgens haar beleid alleen woningfinancieringen aan natuurlijke personen. De aanvraag van de woonvereniging past niet in het beleid van Florius aangezien de woonvereniging een rechtspersoon is. Ook is het bedieningsmodel van Florius ingericht en gestandaardiseerd op de bediening van natuurlijke personen. Daarbij wil Florius de risico's van het financieren van een woonvereniging niet (meer) aanvaarden. Het eigendom van de woning die geldt als onderpand van de hypothecaire geldlening ligt bij de woonvereniging, en niet bij de leden van de woonvereniging. De leden hebben dus geen absoluut recht op (een deel van) het pand maar alleen een contractueel woonrecht, gerelateerd aan ieders lidmaatschap. De leden lopen daarmee risico's, bijvoorbeeld indien de woonvereniging of een of meerdere leden niet meer aan de verplichtingen voldoet. Mede gelet op de in deze tijd steeds strenger wordende zorgplicht voor banken, zal Florius niet meer aan een dergelijke risicovolle constructie meewerken.

[1] Zie bijvoorbeeld GC Kifid, nrs. 2018-436, 2018-740, 2021-0028, 2022-0780, 2023-0982 en 2024-0369, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2020-553, 2020-642 en 2022-0780.

Bovendien is de woonvereniging jegens Florius aansprakelijk voor de geldlening, terwijl de (steeds wisselende) leden niet aansprakelijk zijn. Ook daardoor zou Florius ongewenste risico's lopen, aldus Florius.

3.9 Mede gelet op de toelichting van Florius op haar beleid levert dat beleid naar het oordeel van de commissie geen misbruik van beleidsvrijheid op.

3.10 Feiten en omstandigheden dat Florius door de wijze waarop zij haar beleid heeft toegepast misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid, zijn de commissie niet gebleken.

3.11 De woonvereniging heeft gesteld dat het verstrekken van een financiering aan de woonvereniging voor Florius een te verwaarlozen risico oplevert. De commissie volgt die zienswijze niet. Florius heeft duidelijk toegelicht (zie 3.8) dat er risico's voor Florius verbonden zijn aan het verstrekken van financieringen aan woonverenigingen. Dat in het geval van de woonvereniging de uitstaande lening laag is in verhouding tot de WOZ-waarde van het onderpand, neemt de door Florius genoemde risico's niet weg. Verder blijkt uit de hypotheekakte niet, anders dan de woonvereniging stelt, dat de vijf leden van de woonvereniging hoofdelijk aansprakelijk zijn voor de hypothecaire geldlening. Voor de nieuwe geldlening zouden Florius en de leden van de woonvereniging weliswaar hoofdelijke aansprakelijkheid kunnen overeenkomen, maar ook dat zou de door Florius genoemde risico's niet volledig wegnemen. Daarnaast heeft Florius terecht opgemerkt dat er een wisseling van leden kan plaatsvinden. Daarbij staat Florius buiten afspraken die de leden onderling hebben gemaakt om eventuele betalingsproblemen van een lid op te vangen. Ook biedt het feit dat de woonvereniging altijd aan haar verplichtingen heeft voldaan geen garantie voor de toekomst.

3.12 De commissie heeft er begrip voor dat het vervelend is voor de woonvereniging dat Florius geen nieuwe financiering aan de woonvereniging wil verstrekken en dat het erop lijkt dat andere kredietverstrekkers geen hypothecaire financiering aan de woonvereniging willen verstrekken. Dit betekent echter niet dat Florius kan worden verplicht om aan de woonvereniging een nieuwe financiering te verstrekken. Voor dit oordeel is van belang dat Florius en de woonvereniging zijn overeengekomen dat de aflossingsvrije hypothecaire geldlening liep tot 1 juli 2024. De woonvereniging is verplicht om aan het einde van de looptijd de uitstaande lening terug te betalen, uit eigen middelen of door deze te herfinancieren. Nu Florius op basis van een duidelijke en niet onaanvaardbare beleidskeuze de aanvraag voor een nieuwe financiering heeft geweigerd, is het de verantwoordelijkheid van de woonvereniging om een andere manier te vinden om aan haar verplichting te doen.

3.13 Dit zou anders kunnen zijn indien er sprake is van een toezegging of een door Florius opgewekt gerechtvaardigd vertrouwen bij de woonvereniging dat het aangaan van een nieuwe hypothecaire geldlening bij Florius mogelijk zou zijn. De woonvereniging heeft gesteld dat zij er op basis van de brief van 30 juni 2023 van Florius zonder meer vanuit ging dat verlenging van de hypothecaire geldlening mogelijk zou zijn.

De commissie constateert dat Florius bij brief van 30 juni 2023 heeft gewezen op het feit dat de financiering op 1 juli 2024 eindigt en dat de woonvereniging ofwel de openstaande schuld kan terugbetalen ofwel kan kijken of verlenging van de hypothecaire geldlening mogelijk is. Een toezegging of een door Florius opgewekt gerechtvaardigd vertrouwen bij de woonvereniging dat het aangaan van een nieuwe hypothecaire geldlening bij Florius mogelijk zou zijn, blijkt niet uit de brief van 30 juni 2024.

3.14 De woonvereniging heeft nog naar voren gebracht dat zij een half jaar extra de tijd had gehad om alternatieve financiering te vinden als Florius in juni 2023 al had laten weten dat de woonvereniging niet in aanmerking zou komen voor een nieuwe financiering. De commissie merkt hierover op dat zij vindt dat Florius niet verplicht was om in juni 2023 uit eigen beweging de woonvereniging te informeren dat zij geen hypothecaire geldleningen (meer) verstrekt aan woonverenigingen. Florius heeft bij brief van 30 juni 2023 gewezen op het feit dat de financiering op 1 juli 2024 eindigt. Meer kon van Florius niet worden gevergd. Bovendien heeft Florius de woonvereniging een half jaar extra de tijd gegeven om een alternatief te vinden.

Conclusie

3.15 De conclusie is dat de klacht ongegrond is. De vordering zal 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 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 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