Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0822

(mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. M.C.M. van Dijk, mr. A.J. Verdaas, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Klacht ontvangen op	21 februari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	29 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Beleidsvrijheid. De consument heeft de bank verzocht haar ex-echtgenoot te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid en haar een extra krediet van € 30.000,- te verstrekken zodat zij daarmee haar ex-echtgenoot kan uitkopen. Deze verzoeken heeft de bank afgewezen, omdat volgens de bank geen sprake is van een bestendig inkomen. De commissie oordeelt dat de bank contracteer- en beleidsvrijheid toekomt bij het al dan niet aangaan c.q. voortzetten van een rechtsverhouding met de consument. Niet is gebleken dat de bank bij het afwijzen van de aanvraag misbruik heeft gemaakt van de aan haar toekomende contracteer- en beleidsvrijheid. Gelet op de aard van een arbeidsongeschiktheidsverzekering heeft de bank tot de conclusie mogen komen dat dit geen bestendig inkomen is. De vordering wordt afgewezen. Klacht ongegrond.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 juli 2022. Partijen zijn aldaar verschenen.

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 heeft samen met haar toenmalige echtgenoot een hypothecaire geldlening afgesloten (verder te noemen de geldlening) bij de bank. Hiervan stond, op het moment van indienen van de klacht nog zo'n € 590.000,- open.

2.2 In 2020 is de relatie tussen de consument en de ex-partner tot een einde gekomen. Ter voorbereiding van de feitelijke verdeling en voor advies met betrekking tot de afwikkeling van de hypotheek, heeft de consument medio oktober 2020 telefonisch contact gehad met de bank. De medewerker van de bank heeft de consument toen geadviseerd een concept (scheidings)convenant aan de bank op te sturen, zodat de bank zou kunnen meedenken.

2.3 Nadat het concept convenant op 29 juli 2021 gereed was, heeft de consument dit naar de bank opgestuurd. In dit convenant staat onder andere dat de consument haar ex-echtgenoot een bedrag van € 30.000,- moet betalen om in de woning te kunnen blijven wonen. Daarbij heeft de consument de bank verzocht om haar ex-echtgenoot uit hoofdelijke aansprakelijkheid voor de geldlening te ontslaan en haar een extra hypothecaire lening van € 30.000,- te geven.

2.4 Op 13 augustus 2021 heeft de financieel adviseur van de consument contact opgenomen met de bank naar aanleiding van de ingediende verzoeken. Hierop heeft de bank laten weten dat beide aanvragen zijn afgewezen. Diezelfde dag heeft de consument een e-mail aan de bank gestuurd waarin zij haar situatie uitlegt en waarin zij een beroep doet op de zogenoemde 'explain regeling'.

2.5 Op 2 november 2021 hebben de consument en haar echtgenoot het definitieve convenant ondertekend. Hierin is onder andere afgesproken dat de consument tot 1 februari 2022 heeft om haar echtgenoot uit te kopen tegen een bedrag van € 30.000,-. Deze ondertekende versie is op 4 november 2021 naar de bank gestuurd.

2.6 Omdat de consument c.q. haar financieel adviseur nog geen reactie van de bank had ontvangen, heeft zij op 13 december 2021 weer een e-mail naar de bank gestuurd. In deze e-mail heeft de consument onder andere gevraagd om duidelijkheid, heeft zij de situatie rondom haar inkomen toegelicht en heeft zij nogmaals een beroep gedaan op de explain regeling. De bank heeft laten weten de aanvraag van de consument niet te honoreren, omdat een arbeidsongeschiktheidsverzekering (verder te noemen AOV) niet als inkomen meegerekend kan worden.

2.7 Nadat de consument had laten weten te overwegen om een klacht in te dienen, heeft de bank toegezegd de aanvraag van de consument nog een keer te zullen bekijken.

Gedurende de maanden december en januari heeft de bank hiertoe verschillende stukken bij de consument opgevraagd, waaronder de polis van de AOV.

2.8 Halverwege januari 2022 heeft de consument nog geen reactie van de bank ontvangen. Omdat de deadline die is afgesproken in het convenant nadert, heeft de consument op 14 januari 2022 alsnog een klacht bij de bank ingediend.

2.9 Op 19 januari 2022 heeft de bank hierop afwijzend gereageerd. Ter onderbouwing van de afwijzing heeft de bank aangevoerd dat de AOV-uitkering die de consument ontvangt niet als bestendig inkomen wordt beschouwd, omdat deze uitkering niet onvoorwaardelijk wordt uitgekeerd nu er nog controles/herkeuringen plaatsvinden. Verder heeft de bank tot uitdrukking gebracht dat het argument van de consument dat zij na herstel per definitie meer inkomen zal genereren dan zij uit de AOV ontvangt, niet objectief vastgesteld kan worden.

2.10 Tegen deze afwijzing heeft de consument bezwaar gemaakt in de vorm van een klacht. De klachtenafdeling van de bank heeft de klacht (en dus ook de aanvraag) van de consument afgewezen, omdat -kort samengevat- geen inkomensverklaring kan worden afgegeven op basis van de aard van de AOV-uitkering die zij ontvangt. Hiermee is de interne klachtprocedure van de bank doorlopen.

2.11 Vervolgens heeft de consument een klacht bij Kifid ingediend. Op 6 juli 2022 heeft de hoorzitting bij de geschillencommissie plaatsgevonden. Tijdens deze zitting heeft de consument toegelicht dat zij inmiddels een baan heeft gevonden met een contractduur voor onbepaalde tijd waarmee zij een riant jaarsalaris verdient. Hierop heeft de bank laten weten dat het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-echtgenoot geen probleem meer is. Ook heeft de bank aangegeven dat zij voor het verlenen van het extra krediet van € 30.000,- tegen de thans geldende tarieven geen belemmeringen meer zag.

De klacht en vordering

2.12 Voor zover nu nog relevant vordert de consument dat de bank haar hypothecaire geldlening verhoogt met € 30.000,- tegen het rentetarief dat gold in juli 2021. Ter onderbouwing van dit standpunt heeft de consument het volgende -zakelijk weergegeven- aangevoerd.

2.13 De bank hanteert een rigide toepassing van de definitie ‘inkomen’ en gaat ten onrechte uit van een jaarinkomen van € 90.000,-. De consument is zzp-er en heeft in die hoedanigheid in de afgelopen jaren een hoger inkomen gegenereerd dan waar de bank mee rekent. Dit valt op te maken uit haar jaaropgaves. Daar komt bij dat zij beschikt over een zakelijke buffer van € 80.000,-. Dat de consument op het moment van aanvraag van de wijziging/aanpassing van de hypotheek een AOV-uitkering ontving, doet hieraan niets af. Deze AOV-uitkering is voor 2022 vastgesteld op € 104.986,-.

In combinatie met een toezichthoudende nevenfunctie van de consument komt het jaarinkomen uit op € 117.486,-. De AOV-uitkering dient als bestendig inkomen meegewogen te worden. Het gaat namelijk om een particuliere verzekering waarbij uitkering is gegarandeerd tot het 67e levensjaar. Tevens biedt de AOV dekking bij beroepsarbeidsongeschiktheid, zodat het niet noodzakelijk is voor de consument om zich te laten omscholen bij arbeidsongeschiktheid voor haar huidige beroep. Verder is van belang dat sprake is van een uitkering van 100%, ook bij gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid. Het komt er aldus op neer dat de consument ofwel een volledige AOV-uitkering ontvangt ofwel haar werkzaamheden als zzp-er continueert. In dat laatste geval is voorzienbaar, gelet op behaalde omzet in het verleden, dat de consument een minimum jaarinkomen van € 124.600,- verwerft. Relevant in dit verband is ook dat er voldoende werk te vinden is voor de consument en zij al 30 jaar aantoonbaar op hoog, professioneel niveau werkzaam is. In beide scenario's kan de consument de hypotheek betalen.

2.14 De financieel adviseur van de consument heeft op basis van een inkomen van € 117.486,- een hypotheekacceptatie toets uitgevoerd. Zelfs zonder correctie aan de hand van de tarieven/inflatie voor 2023 blijkt dat de toegestane maandlast hoger is dan de fictieve maandlast. Anders dan de bank stelt, is de financiering niet te hoog en is het niet onverantwoord om het extra krediet van € 30.000,- te verstrekken.

2.15 De consument heeft inmiddels een baan voor onbepaalde tijd, waarmee zij een riant jaarsalaris verdient dat de verlening van de extra lening van € 30.000,- rechtvaardigt.

2.16 Als de consument niet kan voldoen aan de gemaakte afspraak in het convenant, zal de woning verkocht moeten worden en zal zij met haar kinderen dakloos worden. De consument komt niet in aanmerking voor een sociale huurwoning, omdat haar inkomen te hoog is. Ook al zou zij daarvoor wel in aanmerking komen, dan ligt het gelet op de lange wachttijden, niet in de rede dat zij een woning toegewezen zou krijgen. Evenmin komt de consument in aanmerking voor een woning in de vrije sector. Woningcorporaties en particuliere verhuurder hanteren namelijk vergelijkbare toetsingsvoorwaarden als de bank hanteert voor ondernemers en mensen die een uitkering ontvangen. Tenslotte zal de overwaarde op de woning niet voldoende zijn om een andere woning/appartement in de regio te kunnen kopen. De consument zal hoe dan ook een extra hypotheek nodig hebben en die krijgt ze niet. Wonen ver buiten de regio waar de huizenprijzen wellicht lager liggen is geen optie, daar de kinderen van de consument opleidingen volgen in de buurt van hun huidige woonplaats.

2.17 Het is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de bank de gevraagde financiering en het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-echtgenoot blijft weigeren. Het belang van de consument en haar kinderen om in de woning te blijven wonen is aantoonbaar groot. Dit wordt onderstreept door documentatie die door de consument is overgelegd betreffende behandelingen die zij in het belang van haar gezondheid volgt.

2.18 Door ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te verlenen, verliest de bank weliswaar een verhaalsmogelijkheid maar verslechtert haar positie niet. De woning waar het om gaat is nog steeds hypothecair verbonden voor de schuld en vertegenwoordigt een aanzienlijke overwaarde, zodat de bank de facto geen enkel risico loopt.

2.19 In de periode vanaf 29 juli 2021 tot en met 11 januari 2022 heeft de bank slechts twee keer schriftelijk gereageerd op de e-mails van de consument. Daaraan voorafgaand heeft de bank telkens de indruk gewekt dat er serieus naar haar aanvraag werd gekeken, door meerdere keren (opnieuw) stukken op te vragen. De bank heeft de consument als nummer behandeld. Zij is nooit uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek. De bank heeft nooit de dialoog gezocht. Doordat de bank de consument (en haar kinderen) bijna een jaar lang aan het lijntje heeft gehouden, zijn hun gezondheids-klachten verergerd. De bank had hiervoor minimaal zijn excuses aan kunnen bieden, maar heeft dat niet gedaan.

Het verweer

2.20 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

Inleiding

3.1 De commissie zal haar beoordeling hieronder beperken tot de vraag of de bank aan de consument het gevraagde krediet van € 30.000,- moet verlenen tegen de rente die gold in juli 2021. De commissie gaat ervan uit dat de bank haar toezegging ter zitting om de ex-man van de consument uit de hoofdelijkheid te ontslaan, gestand zal doen.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 In de kern klaagt de consument erover dat de bank in juli 2021 heeft geweigerd om haar een extra krediet tegen de toen geldende tarieven te verlenen. In artikel 2.1 sub i van het reglement van de geschillencommissie (zoals dat gold tot 1 april 2022) staat dat de commissie geen klachten kan behandelen die zien op de weigering om een rechts-verhouding aan te gaan of om de dienstverlening uit te breiden, tenzij de klacht behelst dat de financiële dienstverlener misbruik heeft gemaakt van de hem toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij zijn weigering heeft gehandeld in strijd met de wet. Naar het oordeel van de commissie is de klacht van de consument behandelbaar, omdat de consument heeft aangevoerd dat de bank rigide is blijven vasthouden aan de door haar gehanteerde inkomenstoets en niet naar alle omstandigheden tezamen heeft willen kijken.

Dit verwijt verstaat de commissie zo dat de consument vindt dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracteer- en beleidsvrijheid. De commissie zal dan ook overgaan tot de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Wat is het juridisch kader?

3.3 De commissie stelt voorop dat financieel dienstverleners, zoals de bank, een vrijheid toekomt ten aanzien van het aangaan, wijzigen en het voortzetten van een relatie. In beginsel is de bank dan ook niet verplicht om een gevraagd krediet te verstrekken. Datzelfde geldt voor ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Dit is een wijziging van de overeenkomst waarvoor in beginsel de instemming van alle contractspartijen nodig is. De bank is in beginsel niet verplicht die instemming te verlenen. Met andere woorden: het uitgangspunt is dat de bank mag weigeren om ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid te verlenen. Maar dit kan anders zijn als deze weigering naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)).

De inkomenstoets – is sprake van een bestendig inkomen?

3.4 Springend punt in de discussie tussen partijen is of de bank de AOV-uitkering van de consument mocht aanmerken als niet bestendig inkomen. De commissie is van oordeel dat de bank dit mocht doen. Voor dit oordeel is naar het oordeel van de commissie het volgende redengevend.

3.5 Niet is gebleken dat de arbeidsongeschiktheid van de consument en daarmee haar AOV-uitkering definitief waren. Dit brengt mee dat de verzekeraar de consument nog periodiek kon controleren, kon concluderen dat de consument weer arbeidsongeschikt was en als gevolg daarvan de uitkering kon stoppen. Hiermee staat naar het oordeel van de commissie in voldoende mate vast dat de bank de AOV-uitkering als niet bestendig inkomen heeft kunnen en mogen aanmerken. Dat de bank hiermee misbruik heeft gemaakt van haar contracteer- en beleidsvrijheid is de commissie niet gebleken.

3.6 De commissie hecht eraan om op te merken dat zij uit de stukken in het dossier de indruk heeft gekregen dat de communicatie vanuit de bank naar de consument allerminst optimaal is verlopen. Gelet op de positie waarin de consument zich bevond met een deadline waarbinnen zij haar ex-echtgenoot diende uit te kopen en dus met de dreiging van het verlies van de woning, is het voorstelbaar dat de consument een persoonlijker benadering van de bank verwachtte. Het had naar het oordeel van de commissie op de weg van de bank gelegen om de consument in reactie op haar brieven in ieder geval te informeren over het proces dat bij de bank gevolgd werd bij inschakeling van een financieel adviseur als tussenpersoon en in die zin de verwachtingen te managen.

Slotsom

3.7 Alles overziend komt de commissie tot het oordeel dat de bank in juli 2021 geen misbruik heeft gemaakt van haar beleidsvrijheid door het verzoek van de consument om een extra hypothecaire lening van € 30.000,- af te wijzen. De klacht van de consument is ongegrond en haar vordering zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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