Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0428
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 10 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Beleidsvrijheid. Afwijzing verhoging. Dat de bank misbruik van haar contractsvrijheid zou hebben gemaakt door de verhoging van de geldlening af te wijzen, is niet komen vast te staan. De klacht wordt ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. De 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 en 4) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet-bindend zal zijn en partijen elkaar daaraan niet kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en diens partner wilden medio vorig jaar de bij de bank lopende hypothecaire financiering verhogen en de bestaande rentecontracten openbreken om tegen de actuele rente af te sluiten.

2.2 De consument heeft inkomen uit loondienst en zijn partner heeft inkomsten uit onderneming, te weten een sportschool. Na een eerste gesprek in juni 2020, waarin onder meer de leencapaciteit aan de orde is gekomen, wordt besloten een financieringsaanvraag in te dienen. De consument heeft hiervoor onderliggende gegevens aangereikt zoals loon-gegevens en jaarcijfers van de onderneming en de bank heeft informatie over de boeterente verstrekt.

De consument heeft verder een makelaar opdracht tot taxatie van het onderpand gegeven.

2.3 Gaandeweg het financieringstraject heeft de bank om nadere informatie gevraagd zoals de cijfers van de onderneming over het eerste halfjaar van 2020. Hierna heeft de bank de financieringsaanvraag afgewezen. De consument en zijn partner hebben vervolgens in december 2020 hun hypothecaire financiering elders ondergebracht.

2.4 Naar aanleiding van de klacht over het financieringstraject heeft de bank coulancehalve de kosten van de taxatie aan de consument vergoed.

De klacht en vordering

2.5 De consument is van mening dat de bank ter zake het financieringstraject niet zorgvuldig heeft gehandeld, verkeerde verwachtingen heeft gewekt en geen maatwerk heeft geleverd. Na een eerste positief verlopen gesprek is het financieringstraject opgestart. Na verloop van tijd zijn extra gegevens opgevraagd waarna de aanvraag is afgewezen. De bank heeft hierbij de cijfers van de onderneming niet dan wel onvoldoende bestudeerd en onderzocht. Dat de bank het ondernemersinkomen op nihil heeft gesteld, is in vergelijking met de positieve waardering daarvan door de nieuwe geldverstrekker, onterecht. Als de bank direct in juni 2020 de financieringsaanvraag zou hebben afgewezen, zou er minder boeterente zijn betaald. In juni 2020 bedroeg de boeterente namelijk € 9.000,- terwijl in december 2020 € 11.000,- aan boeterente in rekening werd gebracht. Het verschil in boeterente van € 2.000,- dient door de bank te worden vergoed. Hiernaast is de consument van mening dat als de bank maatwerk had geleverd de geldlening niet zou zijn overgesloten en geen notariskosten van € 1.000,- waren betaald. Ook deze kosten dienen door de bank te worden vergoed. Uit het feit dat de bank bereid is geweest de taxatiekosten te vergoeden is af te leiden dat de bank ook van mening is niet correct te hebben gehandeld.

Het verweer

2.6 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

3.1 De commissie dient te oordelen over de vraag of de bank op onjuiste gronden de financieringsaanvraag heeft afgewezen en op die grond schadeplichtig is. De commissie is van oordeel dat die vraag ontkennend moet worden beantwoord en licht dit hieronder toe.

3.2 Als uitgangspunt heeft te gelden dat de bank contractsvrijheid toekomt. De bank heeft de consument laten weten niet bereid te zijn om de gevraagde verhoging van de geldlening te verstrekken. De bank heeft haar standpunt toegelicht.

Zo is door de bank uitgelegd dat de afwijzing gebaseerd is op de zakelijke cijfers van de afgelopen jaren in combinatie met de huidige economische omstandigheden. Gelet hierop is niet de conclusie te trekken dat de bank van haar contractsvrijheid misbruik zou hebben gemaakt.

3.3 Met de bank is de commissie van oordeel dat uit het feit dat een andere geldverstrekker wel bereid is gebleken de gewenste financiering te verstrekken niet volgt dat de bank haar afwijzing op onjuiste gronden zou hebben gebaseerd. Dat de bank bereid is gebleken de consument coulancehalve wat de taxatiekosten betreft, tegemoet te komen, leidt niet tot een ander oordeel.

3.4 De commissie merkt tot slot op dat het klachtonderdeel gericht op de berekening van de boeterente gaandeweg deze procedure door de consument is ingetrokken en dus geen beoordeling meer behoeft.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.