Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0925

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	24 juni 2022
Ingediend door	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen respectievelijk de consument I, de consument II en samen als de consumenten
Tegen	Moneyou B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	2 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat de bank geen toezegging heeft gedaan dat de consumenten in aanmerking zouden komen voor de gewenste (hoogte van de) hypothecaire geldlening. Het is aan de bank zelf om beleid te voeren op grond waarvan zij (bijvoorbeeld) inkomsten als voldoende bestendig wenst aan te merken. De bank heeft geen misbruik gemaakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid. Vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door ABN AMRO Bank N.V.

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 consumenten 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 consumenten hebben [hypotheekadviesbureau] te Amsterdam ingeschakeld voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.

[Hypotheekadviesbureau] treedt in de onderhavige procedure ook op als vertegenwoordiger van de consumenten en zal hierna worden aangeduid als: 'de adviseur'.

2.2 De adviseur heeft namens de consumenten op 24 maart 2022 een aanvraag bij de bank ingediend voor een hypothecaire geldlening.

2.3 Op 14 april 2022 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen de adviseur en een medewerkster van de bank. De bank heeft het volgende gespreksverslag van dit gesprek overgelegd:

"(..)Adviseur geeft aan dat hij helemaal de weg kwijt is.

Medewerkster geeft aan dat ze het terugbelverzoek via de relatiemanager heeft doorgekregen.

Adviseur vraagt zich af waarom er geen inkomen afgegeven kan worden, tussen nul en iets daar zit nog wel iets tussen. Hij snapt het niet.

Medewerkster geeft aan dat ze het heeft doorgesproken met een specialist en geeft aan dat ze de behandelaar is voor het zakelijk inkomen. Medewerkster heeft o.b.v de jaarcijfers van 2020, 2021 geconstateerd dat het inkomen van de [de consument I] fors is gestegen vanwege de streamingsdienst. Er is aangegeven dat [de consument I] met zijn band weer op tour gaat, dus ik wil niet rekenen met de inkomsten uit de streamingsdienst. Ik heb hem wel even doorgesproken, eventuele optie zou wel kunnen zijn dat wij rekenen met de cijfers van 2017, 2018 en 2019, met daarbij het gemiddelde van 2019 en 2018 als max. Medewerkster weet niet hoe de hypotheek dan uit gaat komen.

Adviseur geeft aan dat [de consument I] een annuïteiten deel in 10 jaar wil aflossen aangezien hij dit nu makkelijk kan betalen. Alleen kan je dat ook op 30 jaar zetten, want dan is er een veel lager inkomen nodig. Adviseur checkt of we dan het gemiddelde van 2019 en 2018 nemen, of 2017 ook nog.

Medewerkster beaamt dat we dan rekenen met 2019 en 2018. Adviseur checkt of we dan ongeveer uitkomen op 20.000 euro. Medewerkster bevestigt dit, 22.324,50 euro.

Adviseur vraagt of dit dan het inkomen is en of dit voldoende. Medewerkster beantwoord dit met ja en oke.

Adviseur geeft aan dat het annuïteiten deel dan verlengd moet worden en dhr. zelf extra moet aflossen. Adviseur checkt of Medewerkster de streamingsdienst helemaal niet wil meenemen alsof die inkomsten ophouden.

Medewerkster geeft aan eigenlijk wel, zeker omdat Corona op zijn einde loopt en daarmee ook de streamingsdiensten. Ze geeft aan dat dit zo'n onzekere factor is dat ze dit niet wilt meenemen.

Adviseur zegt dat het niet zo is dat [de consument I] hier standaard mee gaat stoppen als hij hier wel veel geld mee kan verdienen.

Medewerkster geeft nogmaals aan dat het te onzeker is om mee te nemen in de bepaling van het inkomen.

Adviseur: oke, prima, ik ben hiermee al geholpen. Adviseur checkt wat we voor mevr voor inkomen meenemen.

Medewerkster geeft aan dat het inkomen van mevrouw nog niet definitief is, dus die kan nog afwijken. 11.029 euro voor mevrouw.

Adviseur dan wacht ik even tot het inkomen van mevrouw definitief beoordeeld is. Medewerkster geeft wel aan dat ze de stukken voor dhr. van 2017 nog wel benodigd heeft. Adviseur checkt of we wel alleen rekenen met 2018 en 2019.

Medewerkster geeft aan dat dit klopt, maar we voor de volledigheid ook de stukken van 2017 willen hebben.

Adviseur gaat deze stukken nog opvragen en aanleveren."

2.4 Na het indienen van de gevraagde stukken, heeft de adviseur weer contact opgenomen met de bank. Daarbij heeft de bank medegedeeld dat zij geen inkomen voor consument I willen afgeven, waardoor de aanvraag geen doorgang kon vinden.

2.5 De adviseur heeft vervolgens bij 'Zakelijk Inkomen', een onafhankelijke instelling die inkomens van zelfstandigen beoordeelt, een aanvraag ingediend om het inkomen van consument I te beoordelen. Die hebben op 29 april 2022 een bruto jaarinkomen afgegeven van € 44.979,- voor wat betreft het inkomen van consument I.

2.6 Inmiddels had de adviseur ook bij ABN AMRO Bank N.V. (hierna: AAB) een aanvraag voor een hypothecaire geldlening ingediend. AAB heeft het bruto jaarinkomen van consument I positief beoordeeld op een bedrag van € 40.704,-. De consumenten hebben vervolgens een hypothecaire geldlening bij AAB afgesloten.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten klagen erover dat de bank hun aanvraag voor een hypothecaire geldlening heeft afgewezen op basis van onvoldoende inkomen, terwijl in een telefoongesprek met de bank was toegezegd dat sprake was van voldoende inkomen (van consument I) voor de gewenste hypothecaire geldlening. Door de aanvraag vervolgens toch af te wijzen, heeft de bank volgens de consumenten misbruik gemaakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid. Na de afwijzing moesten de consumenten uitwijken naar een andere aanbieder waar zij door tijdsverloop (een periode waarin de hypotheekrente steeg) een hypothecaire geldlening tegen een hogere rente hebben moeten afsluiten. De consumenten houden de bank aansprakelijk voor het renteverschil door hun begroot op € 7.468,- gebaseerd op de extra (rente)kosten gedurende een (rentevaste) periode van 10 jaar.

Het verweer

2.8 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Volgens de bank is de klacht niet behandelbaar omdat de consumenten klagen over de weigering om een overeenkomst te sluiten.

Voor zover de klacht wel behandelbaar is, is deze volgens de bank ongegrond omdat, kort samengevat, geen sprake is geweest van een toezegging dat van een bepaald inkomen zou worden uitgegaan wat voldoende zou zijn voor het verkrijgen (acceptatie) van een hypothecaire geldlening.

3. De beoordeling

Is de klacht behandelbaar?

3.1 Het reglement van Kifid bepaalt dat de commissie geen zaken behandelt die zien op de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst te sluiten of om haar dienstverlening aan een consument uit te breiden.[1] Deze bepaling vindt haar oorsprong in de mate van (contracts)vrijheid die de bank naar Nederlands recht wordt toegekend om haar eigen acceptatiebeleid te formuleren. Een klacht over het niet willen verstrekken van een hypothecaire geldlening is in beginsel daarom niet behandelbaar door Kifid.

3.2 De vrijheid van de bank om overeenkomsten aan te gaan met wie zij dat wenst wordt echter begrensd door de gevallen waarin de bank misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of in strijd handelt met de wet.[2] De consumenten hebben een beroep gedaan op die eerste uitzondering. Zij hebben gesteld dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contractsvrijheid door de aanvraag af te wijzen op basis van onvoldoende inkomen bij de consumenten, terwijl in eerste instantie was toegezegd dat sprake was van voldoende inkomen voor acceptatie van de gevraagde financiering. Alleen de betreffende onderliggende stukken (jaarcijfers) zouden nog overgelegd moeten worden, wat zij ook hebben gedaan. Door de aanvraag, na ontvangst van deze stukken, vervolgens alsnog af te wijzen heeft volgens de consumenten de bank in strijd met haar toezegging ten onrechte de aanvraag geweigerd op grond van haar beleids- en contractsvrijheid.

3.3 De commissie acht de klacht van de consumenten behandelbaar voor zover deze ziet op de vraag of de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- of beleidsvrijheid.

Waar gaat het om?

3.4 Concreet gaat het hierbij om de vraag of de bank in dit geval wel of niet een toezegging heeft gedaan dat sprake was van voldoende inkomsten (van consument I) op basis waarvan de consumenten in aanmerking zouden komen voor de gewenste (hoogte van de) hypothecaire geldlening.

[1] Dat staat in vraag 2 aanhef en onder 3 van het Reglement, te vinden op www.kifid.nl.
[2] De uitzondering staat ook in vraag 2 aanhef en onder 3 van het reglement.

3.5 De consumenten hebben hun stelling dat deze toezegging is gedaan gebaseerd op het tussen de adviseur en de bank op 14 april 2022 gevoerde telefoongesprek. De bank heeft een gespreksverslag daarvan overgelegd. Volgens de bank blijkt daaruit niet dat sprake was van een toegezegd inkomen maar van een schatting van het gemiddelde inkomen van consument I over de jaren 2018 en 2019 waarmee gerekend zou worden als daarvan ook kon worden uitgegaan.

Heeft de bank misbruik gemaakt van de haar toekomende vrijheid om een contract aan te gaan?

3.6 Uit de reactie van de bank volgt dat de aanvraag is afgewezen omdat volgens de inkomens van de consumenten onvoldoende bestendig zouden zijn. Op basis van de door de consumenten overgelegde financiële stukken en verklaringen, heeft de bank vastgesteld dat er (in haar ogen) te weinig zekerheid bestond over – met name – het inkomen van consument I. Uit de verklaringen bleek dat het inkomen van consument II de afgelopen jaren was afgenomen vanwege de privé gezinssituatie, maar dat het de verwachting was dat dit inkomen weer zou toenemen. Het inkomen van consument I was toegenomen vanwege streamingdiensten en dat hij daaruit meer inkomsten verwachtte omdat hij een vernieuwde samenwerking was aangegaan. Op basis van deze verklaringen heeft de bank echter geoordeeld dat de inkomens (in haar ogen) onvoldoende bestendig waren en te weinig zekerheid boden om een verantwoorde lening aan de consumenten te verstrekken. De commissie is van oordeel dat de bank daarmee niet onredelijk jegens de consumenten heeft gehandeld. Het is aan de bank zelf om beleid te voeren op grond waarvan zij (bijvoorbeeld) inkomsten als voldoende bestendig wenst aan te merken. Gelet op de gegeven verklaringen is het niet onbegrijpelijk dat de bank daar in het geval van de consumenten twijfels over heeft gehad. Uit het gevoerde telefoongesprek blijkt bijvoorbeeld ook dat gesproken is over de (inkomsten uit de) streamingsdiensten die een onzekere factor waren.

3.7 Voorts geldt dat voor zover wel een bepaald inkomen waarmee zou worden gerekend was toegezegd, de bank niet de toezegging heeft gedaan dat de hypothecaire geldlening op basis daarvan ook zouden worden verstrekt. Voor zover in het telefoongesprek is gesproken over het inkomen zonder de streamingsdiensten van consument I – wat dan voldoende zou zijn voor verkrijging van de hypothecaire geldlening – betreft dat geen ondubbelzinnige toezegging dat de consumenten gegarandeerd een definitief offerte-aanbod zouden krijgen. De bank had in het renteaanbod ook opgenomen dat de aanvraag voor een offerte beoordeeld wordt na ontvangst van het getekende rente-aanbod én alle door de consumenten nog aan te leveren stukken. De commissie is verder van oordeel dat de bank niet onredelijk lang over de beoordeling van de aanvraag heeft gedaan. Nadat alle stukken op 15 april 2022 door de consumenten zijn aangeleverd, heeft de bank op 20 april 2022 laten weten dat de aanvraag zou worden afgewezen.

3.8 Dat een instelling (zie 2.4) en een andere bank (zie 2.5) kennelijk op basis van dezelfde stukken tot een ander oordeel zijn gekomen over de bestendigheid van het inkomen van consument I en/of de consumenten, maakt niet dat de bank in dit geval misbruik heeft gemaakt van haar (eigen) contracts- en beleidsvrijheid.

Conclusie

3.9 De commissie is van oordeel dat de bank door te handelen zoals hierboven is beschreven geen misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en/of beleidsvrijheid. Er is geen (ondubbelzinnige) concrete toezegging gedaan dat de consumenten een (definitief) offerteaanbod voor een hypothecaire geldlening zouden krijgen voordat zij alle gevraagde stukken zouden hebben overgelegd en de bank deze zou hebben beoordeeld. De vordering van de consumenten zal dus 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 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 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