

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-452 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 5 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 juli 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2005 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. In 2017 kreeg hij de mogelijkheid om de woning van zijn overleden buurvrouw te kopen van haar erfgenamen. Hij heeft hiertoe een (box 3) financieringsaanvraag bij de Bank ingediend. De Bank heeft de aanvraag afgewezen, omdat zij geen box 3 financieringen verstrekt. Consument heeft een financiering bij een andere geldverstrekker verkregen en de lening bij de Bank overgesloten. Hij meent dat de Bank onredelijke eisen aan de financieringsaanvraag heeft gesteld, wenst inzage in het acceptatiebeleid en meent dat de in rekening gebrachte boeterente onterecht was, omdat hij door de Bank was gedwongen de lening over te sluiten. De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd betwist. De Commissie oordeelt dat de beoordeling van een financieringsaanvraag aan de Bank is voorbehouden en dat niet is komen vast te staan dat de Bank hieraan voorwaarden heeft gesteld die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Hierbij is in overweging genomen dat de Bank het door Consument gewenste product niet verstrekt en Consument zowel een pro forma als een definitieve aflosnota heeft opgevraagd, alvorens over te gaan tot oversluiting van de lening.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 9 juli 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 In 2005 is een hypothecaire geldlening tot stand gekomen tussen Consument en de Bank.
- 2.2 Op de overeenkomst van hypothecaire geldlening zijn de Voorwaarden Bouwfonds Hypotheek van 1 september 2004 (de Voorwaarden) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

“6 Extra of algehele aflossing

6.1 Inleiding

Het is altijd toegestaan extra af te lossen of uw lening geheel af te lossen. Extra of algehele aflossing kan met zich meebrengen dat u een vergoeding verschuldigd bent. Dit hangt af van de rentevorm van uw lening, de rentestand ten tijde van de extra of algehele aflossing en de reden waarom u extra of geheel aflost.

(...)

6.2 Vergoeding verschuldigd

Als de voor uw lening geldende rente op het moment van extra of algehele aflossing hoger is dan het voor soortgelijke nieuwe leningen (met dezelfde rentevorm) bij Bouwfonds Hypotheken gehanteerde rentepercentage, is over de extra of algehele aflossingen boven de hierna vermelde kosteloze aflossingen (vrijstellingen) een vergoeding aan Bouwfonds Hypotheken verschuldigd. U bent dus alleen een vergoeding verschuldigd wanneer de op dat moment geldende rente lager is dan uw leningrente.

(...)

6.4 Vergoedingsregeling

De vergoeding voor extra of algehele aflossing wordt berekend over het bedrag aan extra aflossing boven het vrijgestelde bedrag van 15% van de hoofdsom (...)

- 2.3 Consument kreeg in juni 2017, na het overlijden van zijn buurvrouw, de mogelijkheid om haar woning te kopen van haar erven. Consument heeft een financieel adviseur benaderd om een aanvullende hypothecaire geldlening te bewerkstelligen.

- 2.4 Op 11 juli 2017 heeft de financieel adviseur Consument per e-mail bericht:

“Zoals afgesproken heb ik zojuist contact gelegd met Florius, zij vertelden mij het volgende:

De financiering kan enkel worden aangegaan o.b.v. aankoop tweede huisnummer en is daarmee een box 3 financiering voor aankoop van de tweede woning. (...)

Natuurlijk kunnen we ook zaken doen met een andere bank, het nieuwe deel zou ik kunnen verstrekken tegen 2,95% á 3% bij een andere partij. Aangezien jullie rentes bij {de Bank} vast staan tot 2033 en 2035 denk ik dat de boeterente die je moet betalen om over te kunnen sluiten niet gering zal zijn, (...)

- 2.5 Op 13 juli 2017 heeft de Bank aan Consument, na een verzoek hiertoe door zijn financieel adviseur, een renteaanbod uitgebracht. De financieel adviseur heeft dit renteaanbod op 19 juli 2017 aan Consument toegestuurd. In het renteaanbod is, voor zover relevant, opgenomen:

“Wat is een renteaanbod?”

*Het renteaanbod is een mogelijkheid tot het vastzetten van de aangeboden rente. Met dit renteaanbod heeft u nog **geen** zekerheid dat u een offerte ontvangt en de lening kunt krijgen. Pas als u een offerte heeft ontvangen weet u zeker dat wij u de lening willen geven.”*

- 2.6 Het dossier was op 28 juli 2017 compleet en is door de Bank beoordeeld. De Bank heeft de financieel adviseur op 2 augustus 2017 bericht dat de financieringsaanvraag niet correct was. De financieel adviseur heeft diezelfde dag een gewijzigde aanvraag ingediend, betreffende een verhoging van de bestaande hypothecaire geldlening.
- 2.7 Op 10 augustus 2017 heeft de Bank de financieringsaanvraag afgewezen en de financieel adviseur hiervan telefonisch in kennis gesteld.
- 2.8 Op 11 augustus 2017 heeft de financieel adviseur (na overleg met een collega) een nieuw plan gemaakt om de financiering bij een andere geldverstrekker te regelen. Hij heeft de Bank verzocht om een voorlopige aflosnota, die de Bank op 14 augustus 2017 aan hem heeft doen toekomen.
- 2.9 De financieel adviseur heeft de Bank op 16 augustus 2017 verzocht om een schriftelijke afwijzing van de financieringsaanvraag. De Bank heeft op 17 augustus 2017 aan dit verzoek voldaan.
- 2.10 Op 15 september 2017 heeft de Bank een definitieve aflosnota per 29 september 2017 aan Consument verstrekt, waarop een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 37.787,96 is vermeld. Consument heeft de hypothecaire geldlening geheel afgelost.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert restitutie van de vergoeding voor vervroegde aflossing, zijnde een bedrag van € 37.787,96, met wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en voert hiertoe de volgende argumenten aan:
 - de Bank heeft de afhandeling van de financieringsaanvraag onnodig getraineerd, onredelijke eisen gesteld aan de financiering en de aanvraag uiteindelijk zonder goede onderbouwing afgewezen. Het is Consument niet duidelijk welke redenen aan de afwijzing ten grondslag liggen.

- De financieringsaanvraag viel op basis van het inkomen binnen de mogelijkheden op de markt. Consument heeft daarom verzocht om inzicht in het beleid van de Bank;
- de Bank had Consument maatwerk moeten leveren. De Bank adverteert met ‘hypotheken die meebewegen’. Consument was een bestaande klant van de Bank en een overgangssituatie was onvermijdelijk. De woning van de buurvrouw kon immers pas worden omgezet naar één kadastraal nummer met de eigen woning van Consument nadat het door hem was aangekocht. De Bank heeft zich onvoldoende ingespannen om een oplossing te zoeken;
 - Consument was genoodzaakt om de financiering bij een andere geldverstrekker af te nemen, omdat de Bank de aanvraag heeft afgewezen. De Bank heeft financieel voordeel behaald door een boete voor vervroegde aflossing in rekening te brengen en heeft hierdoor misbruik gemaakt van haar machtspositie;
 - Consument is zeer ontevreden over de dienstverlening en de klachtafhandeling van de Bank.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de Bank biedt geen maatwerk aan haar cliënten. Alle aanvragen met betrekking tot een box 3-financiering worden afgewezen, omdat de Bank deze mogelijkheid niet biedt. Zij kan hierop geen uitzonderingen maken. Hiertegenover staat dat de Bank met scherpere tarieven kan concurreren op de markt, waarvan Consument ook heeft geprofiteerd;
- de Bank kan in bepaalde situaties zeker meebewegen, maar die situaties betreffen gevallen die buiten de risicosfeer van cliënten vallen. De keuze om de hypothecaire geldlening af te lossen is door Consument zelf gemaakt. De Bank heeft op 10 augustus 2017 nog aanvullende stukken opgevraagd om alternatieve mogelijkheden te onderzoeken, maar de financieel adviseur heeft in reactie hierop aangegeven dat hij al bezig was met een financiering bij een andere geldverstrekker;
- Consument heeft verzocht om inzicht in het acceptatiebeleid, maar dit wordt niet aan cliënten verstrekt. Dit is een intern en vertrouwelijk beleid;
- Consument heeft zelf de keuze gemaakt om de hypothecaire geldlening af te lossen. In de Voorwaarden is bepaald wat de consequenties van algehele aflossing kunnen zijn, dus Consument had kunnen weten dat hij een boete voor vervroegde aflossing verschuldigd zou zijn;
- van enige vertraging zijdens de Bank is geen sprake; de financieringsaanvraag was op 28 juli 2017 compleet en de Bank heeft de afwijzing op 10 augustus 2017 aan de financieel adviseur kenbaar gemaakt. De financieel adviseur heeft op 16 augustus 2017 verzocht om een afwijfsbrief, die de Bank op 17 augustus 2017 aan hem heeft verstuurd. De stellingen van de financieel adviseur dat hij niet werd teruggebeld en dat systemen niet functioneerden, blijkt niet uit de administratie van de Bank.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

Financieringsaanvraag

- 4.2 De Commissie stelt voorop dat de Bank het recht heeft om een financieringsaanvraag af te wijzen. Het renteaanbod van 13 juli 2017 vermeldt in duidelijke bewoordingen dat dit geen garantie is dat de Bank aan Consument een offerte zal uitbrengen of een lening zal verstrekken. De Commissie benadrukt dat de beoordeling van een dergelijke financieringsaanvraag aan de Bank is voorbehouden. De Bank kan de voorwaarden voor de verstrekking van een financiering tot op zekere hoogte zelf bepalen, mits deze voorwaarden niet in strijd zijn met geldende wet- en regelgeving en naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar zijn.
- 4.3 Consument heeft gesteld dat de Bank onredelijke eisen aan de financieringsaanvraag heeft verbonden. De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat zij geen financiering met betrekking tot box 3 verstrekt en geen maatwerk levert. Consument heeft verzocht om inzage in het acceptatiebeleid van de Bank, hetgeen is geweigerd.
- 4.4 Ten aanzien van het verzoek om inzage in het acceptatiebeleid merkt de Commissie op dat het vanuit concurrentieoogpunt niet van een bank kan worden verwacht dat zij haar interne beleidstukken aan individuele cliënten toestuurt.
- 4.5 Op basis van de door partijen overgelegde stukken is niet komen vast te staan dat de Bank onredelijke eisen heeft gesteld met betrekking tot de financieringsaanvraag. Uit de e-mail van de financieel adviseur aan Consument van 16 augustus 2017 blijkt dat de financieel adviseur na de afwijzing van 10 augustus 2017 zelf een nieuw plan heeft opgesteld voor een externe financiering. De Bank kan dan ook niet worden verweten dat zij geen alternatieven heeft onderzocht.
- 4.6 De Bank heeft – op verzoek van de financieel adviseur – op 14 augustus en 15 september 2017 een aflosnota opgesteld. Consument was er dan ook mee bekend dat hij een vergoeding voor vervroegde aflossing verschuldigd zou zijn. De financieel adviseur heeft hem hierop al gewezen per e-mail van 11 juli 2017. Desondanks heeft Consument ervoor gekomen om de hypothecaire geldlening geheel af te lossen. Dit is geen omstandigheid die voor rekening en risico van de Bank dient te komen.

- 4.7 Tussen partijen is een rechtsgeldige overeenkomst van hypothecaire geldlening tot stand gekomen, waarop de Voorwaarden van toepassing zijn. In de Voorwaarden is opgenomen dat Consument een vergoeding voor vervroegde aflossing verschuldigd zal zijn indien hij de hypothecaire geldlening eerder aflost dan de overeengekomen looptijd. De Commissie oordeelt dat de uitzonderingsgronden niet van toepassing zijn en dat de vergoeding voor vervroegde aflossing conform de Voorwaarden in rekening is gebracht.

Dienstverlening van de Bank

- 4.8 Consument heeft gesteld dat hij ontevreden is over de dienstverlening van de Bank, omdat zijn financieel adviseur hem heeft bericht dat hij niet werd teruggebeld, dat de aanvraag was blijven steken omdat een systeem van de Bank niet functioneerde en de financieel adviseur meermaals zelf contact heeft moeten opnemen met de Bank om de stand van zaken op te vragen. De Bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist en heeft gesteld dat geen van deze punten blijken uit de bankadministratie.

- 4.9 De Commissie stelt vast dat geen van beide partijen bewijs heeft overgelegd die hun standpunten onderbouwen. Tevens is niet komen vast te staan dat de Bank onredelijke termijnen heeft gehanteerd ten aanzien van de beoordeling van en terugkoppeling over de financieringsaanvraag. Indien echter de berichtgeving van de financieel adviseur correct is, dan is de handelwijze van Bank niet geweest wat van een dergelijke financiële instelling mag worden verwacht. Alhoewel de Commissie er begrip voor heeft dat dit bij Consument tot onvrede heeft geleid, kan dit niet tot de conclusie leiden dat zijn vordering dient te worden toegewezen.

Conclusie

- 4.10 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en wijst zijn vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.