

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-640

(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. W.F.C. Baars, mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 10 maart 2017
Ingediend door : Consumenten (en afzonderlijk de man en de vrouw)
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 15 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

In de kern klagen Consumenten over de door de Bank verstrekte hypothecaire financiering. Volgens Consumenten is de Bank toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht en is er sprake van overkreditering. De Commissie is aan de hand van hetgeen door partijen is gesteld van oordeel dat de Bank aan de op haar rustende zorgplichten heeft voldaan en dat van overkreditering geen sprake is.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweer van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument gedateerd 27 januari 2018.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 mei 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 De man is zzp-er en werkzaam als loodgieter/installateur. De vrouw verzorgt de administratie van het bedrijf.

- 2.2 Consumenten hadden voor de bouw van een nieuwbouwwoning bij bank XXX een hypothecaire financiering ad € 375.000 afgesloten.
- 2.3 Consumenten wilden tijdens de bouw deze (aflossingsvrije) lening verhogen. Een verhoging van de lening was nodig omdat de kosten voor de afbouw hoger waren uitgevallen en omdat kosten voor aanpassing van de tuin gemaakt moesten worden. Bank XXX heeft dit verzoek afgewezen.
- 2.4 Consumenten hebben vervolgens de Bank benaderd. De Bank heeft op 11 december 2009 aan Consumenten een hypothecaire financiering aangeboden die door hen is geaccepteerd.
- 2.5 Ter voorbereiding op het aanbod van de financiering heeft de Bank (per mail van 2 oktober 2009 en 21 oktober 2009) een aantal stukken gevraagd zoals:
- tussentijdse cijfers 2009 (winst & verliesrekening alsmede balans),
 - prognose 2009 (winst en verliesrekening alsmede balans),
 - kopie afschrift huidige zakelijke financieringen (leningen en kredieten),
 - overzicht debiteuren portefeuille en
 - een toelichting op het volgens het BKR openstaand krediet van EUR 50.000 van Consumenten.
- 2.6 Ten behoeve van het offertetraject is door de Bank op 13 november 2009 een zogenoemde 'Inkomensverklaring' opgesteld.
- 2.7 In de op die verklaring opgenomen toelichting is onder meer vermeld:
- "Betreft een in 2004 gestart installatiebedrijf. Eenmanszaak, werkt nu zonder personeel (gaf hem teveel werkdruk). Tussentijdse winst per 31-09-2009 is EUR 72.196. Verwacht jaarresultaat dit jaar EUR 85.000,-.*

Nog steeds is er een tekort aan goede installateurs in [plaatsnaam x] e.o.. Naar verwachting blijft dit komende jaren aanhouden.

Ondernemer heeft reeds een grote vaste klantenkring opgebouwd. Werkt voor zowel bedrijven als particulieren. Heeft relatief weinig last van de kredietcrisis. Per saldo zie ik een inkomen van EUR 85.000,- als een bestendig inkomen.

Hypotheekadviseur: geregistreerd BKR krediet van EUR 50.000,- betreft een zakelijk krediet welke niet in berekening moet worden meegenomen.

Goedkeuring KRM nodig i.v.m. hoogte afgegeven inkomen".

Op de verklaring is door KRM het vastgestelde inkomen goedgekeurd.

- 2.8 In de Inkomensverklaring is verder vermeld dat in 2006 het gecorrigeerde bedrijfsresultaat uit onderneming (voor belasting) € 72.540 bedroeg, in 2007 € 61.820 en voor 2008 € 121.557.
- 2.9 Door de Bank is naar aanleiding van een gesprek met Consumenten op 8 december 2009 een *‘Inventarisatieformulier aanvullende klantgegevens voor het klantprofiel’*, opgesteld.
- 2.10 In dit formulier is vermeld dat de huidige huur/(bruto) hypotheeklast € 1.815 bedraagt. In dit formulier is op de vraag welke (bruto) hypotheeklast Consumenten bezien vanuit hun huidige maandlast acceptabel achten als antwoord genoteerd dat dit € 2.750 is.
- 2.11 Als een lening wordt overgesloten, dient in dit formulier de reden daarvoor te worden vermeld. Er zijn in dit geval twee redenen opgenomen. Ten eerste is vermeld dat wordt overgesloten om meer zekerheid te verkrijgen. Als tweede reden is genoteerd: *“Anders, Ze hebben voor hun nieuwbouwwoning een te lage financiering afgesloten en een extra tegenvaller van € 20.000 gekregen omdat de gemeente vindt dat de woning 14 cm te laag is gebouwd waardoor ze een onder tuinarchitect de tuinaanleg moeten laten uitvoeren. De XXX bank (voorheen ZZZ,) (toevoeging Commissie) wil hun financiering niet verhogen omdat hij ondernemer is terwijl hij zakelijke bij de QQQ (toevoeging Commissie) bankiert. Over beide is hij niet tevreden en wil weer graag terug naar de Rabo komen met al zijn bankzaken zowel prive als zakelijk. Oversluiten doen ze dus niet om goedkoper uit te zijn”*.
- 2.12 In dit formulier is onder nummer 22 te weten *“Toelichting advies: in te vullen indien er specifieke bijzonderheden van de klant zijn, die hebben geleid tot het gegeven advies”*, het volgende, voor zover relevant, vermeld:
- “Toelichting: Aangezien ze nog niet helemaal goed in kunnen schatten wat de werkelijke afbouw kosten gaan worden sluiten we er een KPH bij voor het geval het allemaal wat duurder uit valt dan nu verwacht.*
- De netto last ging volgens zijn broer die de financiën voor ze doet nauwelijks omhoog waardoor de betaalbaarheid uitstekend is voor ze.”(...).*
- 2.13 In de bij de offerte meegestuurde aanbiedingsbrief (11 december 2009) is vermeld: *‘U wilt uw huidige financiering bij XXX (toevoeging Commissie) oversluiten naar een nieuwe bij Rabobank [plaatsnaam xx]. Hierbij heeft u als doel meer zekerheid te creëren en extra financiële ruimte.*

(...)

Inkomen

Bij de berekening van de financieringsmogelijkheden zijn wij uitgegaan van het bruto jaarinkomen van [naam] Consument (toevoeging Commissie).

Risico's bij wegvallen van het inkomen

Uw inkomen kan minder worden als gevolg van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensionering. U heeft voor deze gebeurtenissen een “Betaalbaarheidsanalyse Hypotheeklasten” van ons ontvangen. In deze analyse geven wij u een globaal inzicht in de gevolgen van deze gebeurtenissen voor uw woonlasten. Mede op basis van deze analyse heeft u uw keuze gemaakt voor de producten die wij u aanbieden”. (...)

- 2.14 In de offerte is vermeld dat deze voldoet aan de vereisten van het Europees Gestandaardiseerd Informatieblad (EGI) en dat het EGI deelt uit maakt van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen en dat deze op verzoek wordt verstrekt.
- 2.15 In de offerte wordt een lening aangeboden bestaande uit twee leningdelen. Een deel betreft een zogenaamde RaboOpbouwHypotheek groot € 450.000. In het hieraan gekoppelde opbouwproduct zal € 150.000 worden gespaard. De rente staat voor 10 jaar vast tegen een percentage van 5,5.
- 2.16 Het tweede leningdeel betreft een krediet met een variabele rente waarbij tot een bedrag van € 25.000 kan worden opgenomen tegen betaling van een variabele rente.
- 2.17 Het risico van overlijden is voor de levens van zowel de man als de vrouw afgedekt tot een bedrag van € 150.000. Het risico van arbeidsongeschiktheid van de man is door middel van een verzekering tegen betaling van een maandelijkse premie gedeeltelijk afgedekt.
- 2.18 Uit de offerte volgt dat de rente (voor de vastrentende lening) € 2.062,50 per maand bedraagt en dat aan maandpremie voor het opbouwproduct € 163,44 in rekening wordt gebracht. In de offerte is de rente voor het krediet op nul gesteld omdat, zo is daar vermeld, bij verstrekking € 0,-- wordt opgenomen.
- 2.19 Een bedrag van € 70.000 is in een bouwdepot gestort. Aan eigen middelen wordt een bedrag van € 5.000 ingebracht.
- 2.20 Op alle pagina's van de offerte hebben Consumenten en een medewerker van de Bank hun paraaf geplaatst en op pagina 8 van de offerte is deze voor akkoord ondertekend.

- 2.21 Uit het onderdeel van de offerte ‘Overzicht gehanteerde gegevens’ (pagina 9) volgt dat het fiscaal inkomen van de man is gesteld op € 85.000. Ook deze pagina is door partijen geparafeerd.
- 2.22 Op of omstreeks juli 2010 zijn er in de betaling van de financieringslasten achterstanden ontstaan. In december 2010 is het dossier van Consumenten door de Bank aan de afdeling Bijzonder Beheer overgedragen.
- 2.23 In 2012 zijn de zakelijke kredieten door QQQ bank opgeëist. Middelen om die kredieten af te lossen waren er niet. In datzelfde jaar laten Consumenten de Bank weten vanwege diverse faillissementen problemen met het betalen van de hypothecaire maandlasten te ondervinden.
- 2.24 Een in verband met de opeising door QQQ bank door Consumenten opgestarte civiele procedure is verloren. De advocaatkosten van deze procedure waren hoog (plm. € 18.000). Hiernaast diende een schuld aan de fiscus te worden voldaan. Op de woning van Consumenten werd door de fiscus beslag gelegd.
- 2.25 In 2013 heeft de man een aanvraag voor een bedrijfskrediet bij het Regionaal bureau zelfstandigen ingediend. Vanwege deze Bbz-aanvraag heeft de fiscus zich bereid getoond de executoriale verkoop van de woning op te schorten. In het rapport van het bureau is vermeld dat de fiscale positie niet helemaal duidelijk is maar dat de schuld bij de fiscus € 32.295 (peildatum 27 augustus 2013) zou bedragen. In dit rapport is de achterstand in de betaling van de woonlasten aan de Bank op € 9.000 gesteld. Verder is in het rapport vermeld dat de woning sinds augustus 2013 te koop staat en verkoop daarvan op korte termijn noodzakelijk is, reden waarom Consumenten hun vraagprijs dienen bij te stellen.
- 2.26 In het rapport is onder 2.3 “Beleidsbeleid” opgenomen *“De afgelopen jaren is het bedrijfsbeleid sterk beïnvloed door de problemen met QQQ, de bouw van de eigen woning en de belastingproblemen. Het bedrijf heeft desondanks wel steeds een goede omzet gehad. Voortzetting van het bedrijf op de huidige wijze is niet meer mogelijk, daarvoor zijn de financiële problemen te groot geworden.*
- De naam man (toevoeging Commissie) heeft ruim voldoende vakkennis is onze indruk en is ook goed opgeleid. Als de financiële problemen kunnen worden opgelost mag worden verwacht dat zij in staat zijn het bedrijf op eenzelfde wijze voort te zetten, waarbij een adequaat doordacht financieel beleid essentieel is”.*
- 2.27 In het rapport is onder het kopje 3.2 “Financiële positie” voor zover relevant vermeld *“De heer [naam Consument, toevoeging Commissie] vraagt een bedrijfskrediet van € 159.000.*

Indien alle schulden volledig worden voldaan, is dit bij benadering het te financieren bedrag. Er is sprake van een sterk negatief vermogen. Indien het eigen vermogen sterk negatief is, kan in het algemeen bijstand worden overwogen wanneer schuldeisers bereid zijn een redelijke bijdrage te leveren aan de sanering van de schulden. (...)

Mede gelet op het voorgaande gaan wij uit van een vergaande sanering van schulden en verkoop van de eigen woning. Alleen dan kan een op termijn levensvatbare situatie ontstaan. Een te verstrekken Bbz-krediet dient te worden aangewend voor sanering van schulden”.

- 2.28 De door Consumenten ingeschakelde makelaar heeft in een mailbericht van 17 april 2014 aan de medewerker van het Ondernemersloket, voor zover relevant, geschreven ”

Gisteren heb ik op mijn verzoek [naam vrouw, toevoeging Commissie] op kantoor gehad. Ik heb haar eens gevraagd: vertel nou eens jouw verhaal. Mijn conclusie is dat de Rabobank op alle fronten buiten het boekje is gegaan.

€375.000 oude hypotheek XXX is door hun eigen Rabo advies overgesloten naar de € 475.000 Rabohypotheek. Zonder rekening te houden met de lopende krediet bij QQQ [toevoeging Commissie] bank is hun een lening verstrekt van 6 x de gemiddelde jaarwinst, over 2006 (€72.540) /2007 (€61.820) en 2008 (€103.000).

De Rabo wist dat [naam man, toevoeging Commissie] in 2009 een financieel dramajaar zou krijgen. De winst was negatief en wel - € 7.627.

Tevens heeft de adviseur een werknemersverzekering [naam, toevoeging Commissie] man laten afsluiten. [naam verzekering, toevoeging Commissie] (soort woekerpolis met heel veel provisie) en de keert uit bij werkloosheid (bij [naam man, toevoeging Commissie] niet van toepassing en een soort aov-polis. Verder belating teruggave is toegezegd, echter dat is niet van toepassing bij een zelfstandige. Dit laatste is verder niet zo van belang.

Rabo heeft middels een overwaarde van de woning ten kosten van [naam Consumenten, toevoeging Commissie] zekerheid genomen middels een hypotheek, die onverantwoord is. De schuld is er en deze moet maar middels schadevergoeding gecompenseerd worden etc.

Bijgesloten vindt u de jaarstukken 2005/2006. De Rabo kon ook zien dat er voor € 80.000 prive is opgenomen!”.

- 2.29 Consumenten hebben in december 2014 vanwege de opgelopen achterstand in de nakoming van hun financiële verplichtingen met hulp van derden aan de Bank een bedrag van € 38.612 betaald.

- 2.30 Het Ondernemersklankbord (OKB) heeft Consument in de periode 2012/2015 ter zijde gestaan. In een aan de Bank gerichte e-mail van de OKB medewerker van 17 februari 2014 is voor zover relevant geschreven “Bij mijn eerste onderzoek van het dossier was ik erg verbaasd dat uw bank de familie [naam Consumenten] een hypotheek van €485.000 verstrekt heeft.

Gezien de gemiddelde jaarwinst over de jaren 2006 t/m 2008 van circa € 68.000 is de verstrekking ca. 7,15 keer de jaarwinst geweest! “.

- 2.31 In 2015 is de bijstand door OKB geëindigd. In een van het OKB afkomstige brief van 26 november 2015 is, voor zover relevant, geschreven “Zoals de naam al zegt is OKB een organisatie waarin de adviseurs klankbordgesprekken voeren. Dat wil zeggen dat wij met ondernemers gesprekken voeren die hopelijk kunnen leiden tot verbetering van de bedrijfsvoering. De uitwerking van de besproken oplossingen ligt echter vanzelfsprekend altijd bij de ondernemer.
Gebruikelijk is het dat een dergelijk traject zich beperkt tot een halfjaar en daarna, indien de noodzaak ervan wordt gevoeld, nog eens met een half jaar kan worden verlengd.
Uw adviseur [naam, toevoeging Commissie], heeft U de afgelopen ruim 3 jaar bijgestaan, waarbij zijn inbreng meer bedroeg dan alleen klankborden. In die periode heeft U gemeend zelf naar eigen gevoel te moeten handelen, buiten de adviezen en buiten medeweten van de adviseur om. Op zich is dat niet erg, per slot gaat het om Uzelf, echter dat dient dan wel te geschieden in overleg met Uw adviseur.

M.b.t. de overcreditering die wellicht door de Rabobank in het verleden is veroorzaakt en Uw wens om bij het KIFID hierover een klacht in te dienen zijn wij van mening dat dit een juridisch probleem is. Daarnaast zijn van wij van mening dat de periode, waarin volgens Uw mening de overcreditering heeft plaatsgevonden, inmiddels al zoveel jaren geleden is, dat dit uitsluitend met behulp van een accountant kan worden opgelost.

*Wij raden U daarom aan met een jurist en Uw accountant hierover van gedachten te wisselen”.
(...)*

- 2.32 In de afgelopen jaren hebben Consumenten vanwege de betalingsproblemen met de hypothecaire lasten, al dan niet voorzien van bijstand, met de Bank overleg gevoerd, zowel met medewerkers van Bijzonder Beheer van Rabobank Nederland als met die van de lokale Bank. Hierbij is ook verhuur van de woning en/of verkoop daarvan aan de orde gekomen.
- 2.33 Partijen twisten over de vraag hoeveel maanden de achterstand in de betaling van de maandlast bedraagt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de door hen opgelopen schade door de Bank zal worden vergoed.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
De Bank is in haar dienstverlening en meer in het bijzonder in de jegens Consumenten in acht te nemen zorgplicht toerekenbaar tekortgeschoten en is daarom aansprakelijk voor de als gevolg daarvan geleden schade.
- 3.3 De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten om twee redenen. De eerste reden is terug te voeren op een foutief advies. Destijds is door de adviseur van de Bank mondeling gegarandeerd dat bij de fiscus een maandelijkse teruggave van de hypotheekrenteaf trek kon worden gekregen. Dit advies heeft Consumenten tot acceptatie van de offerte van 11 december 2009 doen besluiten. Alleen door middel van de maandelijkse teruggave zouden Consumenten de in de offerte genoemde maandlast kunnen betalen.
- 3.4 De tweede reden ziet erop dat de Bank destijds de inkomsten uit het bedrijf van de man veel te hoog heeft vastgesteld en op basis daarvan een veel te hoge financiering heeft verstrekt. Die vastgestelde inkomsten zijn niet op basis van de in het verleden behaalde resultaten te baseren. Er is sprake van overkreditering.
- 3.5 Dat sprake is van overkreditering is door verschillende door Consumenten geraadpleegde derden bevestigd.
- 3.6 Zo heeft de door hen ingeschakelde makelaar per mail hierover bericht. De door Consumenten overgelegde e-mail is hiervoor wat de relevante onderdelen betreft onder 2.28 geciteerd.
- 3.7 Ook de medewerker van het Ondernemersplatform was van mening dat er sprake is van overkreditering. Die medewerker heeft dit de Bank gemaild en in gesprekken met de Bank aan de orde gesteld.
- 3.8 En, tot slot, is dit verwijt aan het adres van de Bank te herleiden uit het naar aanleiding van de Bbz-aanvraag opgestelde rapport.
Het rapport betreft een verslag van een uitgevoerd bedrijfseconomisch onderzoek naar het bedrijf waarin als belangrijkste knelpunten zijn genoemd:
- *“De te hoge woonlasten in privé*
 - *Het opzeggen van het krediet van QQQ*
 - *De te hoog opgelopen kortlopende schuldenpositie*
 - *De hoge kosten van een advocaat in 2012/2013*
 - *Het zakelijk negatieve vermogen van € 114.500 is een bedreiging voor de continuïteit op korte termijn*
 - *Toekomstige vervangings- en of uitbreidingsinvesteringen zijn niet of moeilijk te financieren*

- *Er is geen werkkapitaal om tegenvallers op te vangen.”*

3.9 De door Consumenten ervaren financiële problematiek heeft de afgelopen jaren op hen en het gezin zowel in financieel als in emotioneel opzicht, een flinke wissel getrokken. De man werkt al vele jaren meer dan full-time. Naast de werkzaamheden voor de zaak, werkt de vrouw in loondienst.

3.10 De Bank heeft verzoeken van Consumenten om het financieringsdossier te overhandigen, niet gehonoreerd. Eerst tijdens deze procedure is dit gebeurd.

Verweer Bank

3.11 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank bij het verstrekken van de financiering in haar dienstverlening jegens Consumenten toerekenbaar tekort is geschoten. Dit oordeel wordt in het hierna volgende nader toegelicht. Vooruitlopend hierop merkt de Commissie op dat zij heeft waargenomen dat Consumenten de afgelopen jaren onder meer in financieel opzicht als zwaar hebben ervaren. Wat daar ook van zij, de voorgelegde klacht dient vanuit een juridisch kader te worden beoordeeld, waartoe het volgende wordt opgemerkt.

4.2 Tussen partijen staat vast dat in 2009 tussen Consumenten en de Bank een hypothecaire geldleningsovereenkomst is gesloten en dat het daarin genoemde bedrag aan Consumenten is verstrekt.

4.3 Consumenten stellen zich op het standpunt dat de Bank in de nakoming van de op haar rustende (pré)contractuele zorgplicht toerekenbaar tekort is geschoten. Daartoe voeren Consumenten twee gronden aan.
De Bank heeft een verkeerd advies gegeven door tijdens een gesprek te garanderen dat de hypotheekrenteterruggave op maandelijkse basis zou geschieden. Daarnaast heeft de Bank aan Consumenten meer geleend dan zij op basis van de geldende normen mocht doen. Consumenten zijn van mening dat sprake is van overkreditering. Verschillende door Consumenten geraadpleegde derden hebben deze mening bevestigd. De Bank heeft beide stellingen gemotiveerd weersproken.

4.4 Wat de mondeling afgegeven garantie over de maandelijkse fiscale teruggave betreft heeft de Bank aangevoerd dat Consumenten hun stelling niet hebben onderbouwd.

En ook is niet bekend of de desbetreffende medewerker zich in die zin heeft uitgelaten. Verder wordt door de Bank geen fiscaal advies gegeven. Het doen van aangifte voor de Inkomstenbelasting is aan Consumenten. Volgens de gegevens van de Bank zou de hypotheekrente als aftrekpost voor de inkomstenbelasting kunnen worden aangemerkt en als dit niet op maandelijkse basis kan, zou de verrekening jaarlijks moeten kunnen. De Commissie overweegt als volgt.

- 4.5 Dat de Bank destijds voorafgaande aan de sluiting van de financiering een foutief advies voor wat betreft de maandelijkse fiscale aftrek van de rente heeft gegeven, is niet komen vast te staan. Voor de stelling dat daarvoor een mondelinge garantie is gegeven, biedt het dossier geen steun. Dit is ook niet op te maken uit de onder rechtsoverweging 2.12 weergegeven opmerking afkomstig van een familielid. Immers hieruit volgt slechts dat Consumenten aanspraak hebben op een fiscale aftrekpost. De conclusie luidt dus dat dit onderdeel van de klacht ongegrond is.
- 4.6 Wat het verwijt over de overkreditering betreft heeft de Bank aangevoerd dat de hoogte van de lening destijds gebaseerd is op de Inkomensverklaring en op de toen geldende normen.
- 4.7 De Inkomensverklaring is opgesteld aan de hand van door Consumenten aangeleverde cijfers. In het geval Consumenten van mening zijn dat deze cijfers niet juist zijn, kan dat de Bank niet worden verweten, aldus de Bank. In de door Consumenten ondertekende offerte is voorts ook bepaald dat de Bank voor eventuele onjuistheden in de aangeleverde cijfers geen aansprakelijkheid aanvaardt.
- 4.8 De Commissie stelt vast dat Consumenten van mening zijn dat de door de boekhouder aan de Bank aangeleverde cijfers geen fouten bevatten.
- 4.9 De stelling van Consumenten dat met een te hoog inkomen is gerekend is door de man ter zitting herhaald en toegelicht. De Commissie overweegt dienaangaande als volgt. Deze stelling van Consumenten is niet gebaseerd op verifieerbare financiële gegevens. Een stelling waarvoor ook geen objectieve verifieerbare gronden zijn aangedragen. Verder is van belang dat de Bank die stelling gemotiveerd heeft betwist. De Bank heeft namelijk gewezen op het feit dat de inkomensverklaring is gebaseerd op de door Consumenten aangeleverde cijfers. Cijfers die, zoals hiervoor onder 4.7 reeds is vastgesteld, volgens Consumenten geen fouten bevatten. De Bank heeft voorts toegelicht dat het vastgestelde jaarinkomen een gemiddelde is van drie daaraan voorafgaande kalenderjaren. Een vastgesteld jaarinkomen dat aansloot op het verwachte jaarresultaat over 2009. Tot slot heeft de Bank aangevoerd dat Consumenten via de offerte bekend zijn gemaakt met welk jaarinkomen door de Bank is gerekend. Zie hetgeen hiervoor onder 2.21 is vermeld.

De Commissie stelt vast dat Consumenten wisten dan wel konden weten dat voor de financiering door de Bank een jaarinkomen van € 85.000 als uitgangspunt was genomen. Vaststaat ook dat Consumenten hiertegen geen bezwaar hebben aangetekend. Consumenten zijn met dit uitgangspunt door de offerte te accepteren akkoord gegaan. Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen, is de Commissie van oordeel dat de Bank op goede gronden het vastgestelde jaarinkomen als uitgangspunt voor de aangevraagde financiering heeft genomen.

- 4.10 De Bank heeft na de vaststelling van het inkomen de financieringsaanvraag aan de geldende externe normen en de eigen interne normen getoetst. Een toets die is neergelegd in de ingebrachte Aanvraag Financiering Particulieren (AFP).
- 4.11 Uit de AFP volgt dat op basis van de Rabonormen de jaarlijkse totale toegestane woon- en financieringslasten € 34.850 zouden mogen bedragen.
- 4.12 Uit de AFP volgt verder dat de genormeerde hypotheeklasten op basis van 30 jaar annuïteit en een toetsrente van 5,520% (en rekening houdend met een consumptieve financieringslast en een aanvulling box 3) € 33.204,27 mogen bedragen.
- 4.13 De Bank heeft betoogd dat de feitelijke (bruto)lasten van de financiering € 2.350 per maand bedroegen. De Commissie begrijpt dat hieronder de volgende posten worden geschaard:
- | | |
|--|------------|
| • rente lening | € 2.062,50 |
| • spaarpremie | € 163,44 |
| • premie voor annuïtair dalende overlijdensrisicoverzekering | € 123,62. |
- 4.14 De Commissie stelt verder vast dat de hiervoor genoemde bruto maandlast van € 2.350 leidt tot een bruto jaarlast van € 28.200. Een jaarlast die lager is dan de genormeerde jaarlast en ook lager is dan de op de Rabonormen gebaseerde jaarlast. Zie hetgeen hierover onder 4.12 en 4.11 is vermeld.
- 4.15 De mogelijk verschuldigde variabele rente voor het krediet en de maandpremie voor de verzekering waarbij de arbeidsongeschiktheid is verzekerd, maken van dit maandbedrag dus geen onderdeel uit. Als deze posten hierbij worden opgeteld, ontstaat het volgende beeld.
- 4.16 In de AFP is de rentelast voor het krediet bepaald op € 1.000 per jaar. Hierbij is er van uitgegaan dat het krediet volledig is benut en is de variabele rente op 4% gesteld. Als deze last bij de hiervoor genoemde werkelijke jaarlast wordt opgeteld, dan bedraagt de totale jaarlast € 29.200.

Die is lager dan de genormeerde last en de last op basis van de normen van de Bank, zie hetgeen hierover onder 4.12 en 4.11 is vermeld.

- 4.17 De premie voor de arbeidsongeschiktheidsverzekering bedraagt € 83,35 per maand en op jaarbasis € 1.000,20. Als deze post ook bij de woon- en financieringslasten wordt betrokken, bedraagt de totale bruto jaarlast € 30.200,20. Ook deze jaarlast is lager dan het genormeerde bedrag dat hiervoor onder 4.12 is genoemd.
- 4.18 Consumenten hebben hun stelling dat sprake is van overkreditering onderbouwd door te wijzen op meningen van derden, zoals een makelaar, het Ondernemersklankbord en het adviesrapport opgesteld in opdracht van het Regionaal bureau zelfstandigen. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.19 Hiernaast is door geen van deze derden aangetoond dat de door de Bank in 2009 verstrekte financiering niet voldeed aan de toen geldende verstrekkingnormen. Zo is bijvoorbeeld geen herberekening overgelegd. Ook niet door de makelaar die heeft aangegeven uit hoofde van een vorige rol als hypotheekadviseur kennis te hebben van financieringen. Voor de opmerking van de makelaar dat de Bank geen rekening heeft gehouden met de zakelijke kredieten/leningen, biedt het dossier geen steun. Uit hetgeen hiervoor onder 2.5 is opgenomen blijkt dat de Bank ter voorbereiding op het offertetraject informatie over de zakelijke leningen/kredieten bij Consumenten heeft opgevraagd. Dat, zoals door de makelaar is geschreven, een verzekering tegen werkloosheid is afgesloten, is niet gebleken. De makelaar schrijft verder dat de Bank bekend zou zijn geweest met het negatieve resultaat over 2009. Een mening die niet nader is onderbouwd en waarvoor het dossier geen steun biedt. Zoals hiervoor al is overwogen onder 2.5 heeft de Bank actuele cijfers van het bedrijf van Consumenten opgevraagd en kennelijk verkregen. Cijfers die ook volgens Consumenten juist waren. Verder wordt van belang geacht dat de makelaar zijn mening heeft gegeven op een moment waarop er bij Consumenten financiële problemen speelden. Problemen waaraan diverse oorzaken ten grondslag lagen zoals verminderde inkomsten vanwege de crisis, opeising van (een) zakelijke schuld(en), de kosten voor het voeren van een civiele procedure en problemen met de fiscus.
- 4.20 Consumenten hebben verder aangevoerd dat ook de medewerker van het Ondernemersklankbord hun mening over de overkreditering deelde. De Commissie heeft moeten vaststellen dat voor de stelling van de desbetreffende medewerker het dossier geen steun biedt. Een stelling die ook niet nader is onderbouwd. Een stelling die overigens niet wordt herhaald in de afsluitende brief van het OKB zoals hiervoor onder 2.31 gedeeltelijk is geciteerd.

Hoe dit ook zij: dat de verstrekking niet voldeed aan de toen geldende verstrekkingnormen volgt hieruit niet.

- 4.21 Over het in 2013 opgestelde Bbz-rapport waarin melding is gemaakt van te hoge woonlasten, wordt het volgende overwogen. In dit rapport is niet onderzocht of er sprake is van overkreditering en dit is ook niet gesteld. In dit rapport is onderzocht of (en onder welke voorwaarden) de onderneming door middel van een financiële injectie afkomstig van de gemeente zou kunnen voortbestaan. Met behulp van de kredietaanvraag zouden de schulden kunnen worden betaald dan wel kunnen worden gesaneerd. Uit het rapport volgt dat Consumenten financieel in zwaar weer verkeerden. In het rapport wordt melding gemaakt van financiële problemen met diverse partijen, zoals met de QQQ bank die (een) zakelijke lening(en) opeiste, waarvoor geen geld was en de hoge kosten van de juridische procedure die vanwege de opgeëiste lening(en) is gevoerd. Een procedure die werd verloren waarna een regeling met QQQ bank moest worden getroffen. Problemen met de fiscus die vanwege het Bbz-traject bereid was om het veilingtraject van de woning op te schorten. Ook met de fiscus moest een regeling worden getroffen. En in het rapport wordt over hoge woonlasten geschreven. Een opmerking die niet op zichzelf staat maar in relatie tot de hiervoor genoemde problematiek moet worden geplaatst en waarbij ook de gevolgen van de crisis op het behaalde rendement door de onderneming moet worden betrokken.
- 4.22 Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de financiering in 2009 in strijd met de toen geldende normen is verstrekt. Met andere woorden het verwijt van Consumenten dat de Bank jegens hen in haar zorgplicht toerekenbaar tekort is geschoten en daarom schadeplichtig is, is niet komen vast te staan. Daaraan doet niet af het door Consumenten onder rechtsoverweging 3.10 vermelde niet (tijdig) overhandigen van het financieringsdossier.
- 4.23 De conclusie luidt dan ook dat de klacht van Consumenten ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering niet kan worden toegewezen.

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 46 van het Reglement.