

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-107  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 december 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Direktbank, gevestigd te Amersfoort,  
verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 13 februari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Consument heeft zijn woning verkocht met de bedoeling een andere woning te kopen. Volgens Consument heeft de Bank in 2014 toegezegd dat het geen probleem zou zijn om de hypothecaire geldlening op zijn woning mee te verhuizen naar de andere woning. Een uit te voeren inkomenstoets zou slechts een formaliteit zijn. Het verzoek om de hypothecaire geldlening mee te verhuizen naar de nieuwe woning heeft Consument in 2016 ingediend, maar dat verzoek is vervolgens afgewezen in verband met de hoogte van het inkomen en de liquiditeit van de onderneming van Consument. Consument stelt dat de Bank zich hiermee niet aan haar toezegging uit 2014 gehouden heeft en dat zij daarmee haar zorgplicht geschonden heeft. Daarnaast heeft Consument zich beklaagd over de onderbouwing voor de afwijzing van de Bank in 2016. Voor de Commissie is niet komen vast te staan dat de Bank in 2014 een toezegging gedaan heeft en is een zorgplichtschending dan ook niet komen vast te staan. Ook ten aanzien van de gebeurtenissen in 2016 is voor de Commissie niet komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft. De vordering van Consument wordt afgewezen.

**I. Procesverloop**

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

- het namens Consument ingediende klachtformulier en de aanvulling hierop van 12 april 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument inclusief de aanvulling hierop van 8 augustus 2018;
- de dupliek van de Bank;
- de namens Consument op 3 december 2018 aangeleverde onderbouwing van de schade.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 december 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een overeenkomst van hypothecaire geldlening (hierna: de hypothecaire geldlening) bij de Bank afgesloten voor de financiering van zijn woning (hierna: de oude woning).
- 2.2 In januari 2014 is de vader van Consument overleden. Consument en zijn twee broers hebben de woning van hun overleden vader geërfd (hierna: de ouderlijke woning). De ouderlijke woning is in 2014 getaxeerd op € 240.000,-, zodat de drie broers ieder eigenaar zijn geworden van een deel van de ouderlijke woning ter waarde van € 80.000,-.
- 2.3 Omdat Consument wilde verhuizen naar de ouderlijke woning, heeft Consument vervolgens op enig moment zijn oude woning te koop gezet. Het inkomen dat Consument geniet, is afkomstig uit zijn eigen onderneming.
- 2.4 De heer [naam hypotheekadviseur], een bekende van Consument en werkzaam als hypotheekadviseur (hierna: de hypotheekadviseur), heeft op 26 mei 2016 de Bank schriftelijk verzocht het onderpand van de hypothecaire geldlening te wijzigen naar de ouderlijke woning.
- 2.5 Op 27 mei 2016 heeft de hypotheekadviseur stukken aangeleverd bij de Bank ten behoeve van het verzoek om de hypothecaire geldlening mee te verhuizen naar de ouderlijke woning.
- 2.6 In een e-mail van 1 juni 2016 van de Bank aan de hypotheekadviseur is opgenomen:  
  
*“Uw aanvraag is in behandeling genomen en een specialist heeft de jaarcijfers beoordeeld. Op basis van de solvabiliteit en liquiditeit is onze specialist tot de conclusie gekomen dat wij uw aanvraag moeten afwijzen.*  
  
*Mocht u hier nog vragen over hebben horen wij het graag. bent u van mening dat de aanvraag wel mogelijk is ontvangen wij graag een schriftelijke onderbouwing hiervan.”*
- 2.7 In reactie op de e-mail van 1 juni 2016 heeft de hypotheekadviseur op 20 juni 2016 een zogenaamde explain naar de Bank gestuurd: een onderbouwing waarom het volgens Consument en de hypotheekadviseur wel mogelijk is om de hypothecaire geldlening mee te verhuizen naar de ouderlijke woning.

2.8 In een e-mail van 24 juni 2016 van de Bank aan de hypotheekadviseur is opgenomen:

*“Wij hebben uw explain uitgebreid besproken en zijn tot de volgende conclusie gekomen: Wij blijven bij ons eerdere besluit de financiering niet te verstrekken. Het inkomen is niet toereikend genoeg om deze financiering door middel van een overrule te verstrekken.”*

2.9 In juni 2016 is de oude woning van Consument verkocht voor een bedrag van € 195.000,-.

2.10 Op 1 september 2016 heeft de hypotheekadviseur een e-mail naar de Bank gestuurd, waarin is opgenomen:

*“Bij gevoegd de berekening die is gemaakt naar aanleiding van de mail van [Bankmedewerker].*

*Het is geen aanvraag voor een nieuwe hypotheek maar het was een aanvraag voor het meeverhuizen van de bestaande hypotheek naar een ander(duurder) onderpand zonder verdere aanpassingen in de lopende hypotheek.”*

2.11 In reactie op de e-mail van 1 september 2016 heeft de Bank op 2 september 2016 verzocht een volledig ingevuld aanvraagformulier aan te leveren.

2.12 In een e-mail van 16 september 2016 van de Bank aan de hypotheekadviseur is opgenomen:

*“Wij hebben uw verzoek en de bijbehorende stukken ontvangen en opnieuw bekeken. Wij zijn tot de conclusie gekomen dat het verzoek niet is gewijzigd ten opzichte van het verzoek welke eerder is ingediend en door ons afgewezen.*

*Het meenemen van de hypotheek wordt altijd gezien als een nieuw toets moment om te kijken of de verstrekking verantwoord is. Het inkomen is niet toereikend genoeg om deze financiering door middel van een overrule te verstrekken. Wij blijven daarom bij ons eerdere besluit de financiering niet te verstrekken.”*

2.13 Consument heeft op 16 november 2016 een offerte ontvangen van BLG Wonen voor een hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 100.000,-, ter financiering van de ouderlijke woning. Op 12 december 2016 heeft de eigendomsoverdracht van de ouderlijke woning aan Consument plaatsgevonden.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert € 2.847,03 omdat hij zijn broers tot december 2016 niet kon uitkopen uit de woning en daarom rente aan hen betaald heeft. Daarnaast vordert Consument € 2.395,-, de kosten die hij gemaakt heeft voor advies en bemiddeling voor een hypothecaire geldlening bij een andere bank. In totaal vordert Consument een bedrag van € 5.242,03.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is haar zorgplicht om als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener te handelen niet nagekomen, door Consument lange tijd in de waan te laten dat hij zijn hypothecaire geldlening naar de ouderlijke woning mocht meeverhuizen. Enerzijds door in 2014 toezeggingen te doen over de mogelijkheid om de hypothecaire geldlening mee te verhuizen, anderzijds door in 2016 niet duidelijk uit te leggen waarom de Bank de aanvraag voor het meeverhuizen van de geldlening afgewezen heeft. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- In 2014 heeft de Bank telefonisch aan de hypotheekadviseur toegezegd dat het meeverhuizen van de hypothecaire geldlening naar de ouderlijke woning geen probleem zou zijn en dat een inkomenstoets te zijner tijd slechts een formaliteit zou zijn. Op basis hiervan heeft Consument besloten zijn oude woning te verkopen en heeft hij de ouderlijke woning verbouwd, met het doel de ouderlijke woning te betrekken. In 2016 heeft de Bank het verzoek echter alleen willen beoordelen aan de hand van een volledige aanvraag inclusief beoordeling van de inkomenstoets.
  - Omdat de waarde van de ouderlijke woning veel hoger is dan de waarde van de oude woning, mocht Consument erop vertrouwen dat de toezegging van de Bank juist was en de inkomenstoets slechts een formaliteit zou zijn.
  - Voor de afwijzing van de hypotheekaanvraag beroept de Bank zich op een terugval in het inkomen en de liquiditeit. Die terugval is echter slechts tijdelijk geweest en is het gevolg van de verbouwing aan de ouderlijke woning uit eigen middelen en uit middelen die aan de eenmanszaak onttrokken zijn. Na de afwijzingen in juni 2016 heeft de Bank een jaarsalaris van Consument van € 22.815,- vastgesteld en op 29 juni en 1 juli 2016 bericht dat op basis hiervan een hypotheek met een bruto maandlast van € 379,- mogelijk was. Op basis van deze informatie heeft Consument een aanvraag ingediend die ruimschoots voldeed aan de door de Bank vastgestelde maandlast. Desondanks is het verzoek van Consument wederom afgewezen.
  - Van een bank mag worden verwacht dat zij haar cliënten zorgvuldig adviseert en informeert, waarbij er aandacht dient te zijn voor de kwaliteit en de transparantie van haar communicatie ingevolge het bepaalde in artikel 4:19 Wet op het financieel toezicht.

Zie de eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2010-77 en 2012-11.

*Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

#### **4. Beoordeling**

4.1 Het geschil tussen partijen spitst zich toe op gebeurtenissen in 2014 en gebeurtenissen in 2016. De Commissie zal eerst de vraag beantwoorden of Consument op basis van de gebeurtenissen in 2014 erop mocht vertrouwen dat hij de hypothecaire geldlening probleemloos zou kunnen meeverhuizen. Vervolgens zal worden beoordeeld of de Bank in 2016 duidelijk genoeg gecommuniceerd heeft over de hypotheekaanvraag.

*De gebeurtenissen in 2014*

4.2 Consument heeft gesteld dat de hypotheekadviseur in 2014 tweemaal telefonisch bij de Bank geïnformeerd heeft naar de mogelijkheden om de hypothecaire geldlening mee te verhuizen. Het antwoord van de Bank zou zijn geweest dat de geldlening probleemloos meeverhuisd zou kunnen worden. Er zou te zijner tijd weliswaar een inkomenstoets uitgevoerd worden, maar dat was slechts een formaliteit. Consument heeft gesteld dat hij er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de hypothecaire geldlening probleemloos rond zou komen, aangezien de Bank alleen het onderpand van de hypothecaire geldlening hoefde te wijzigen en de ouderlijke woning een veel hogere waarde heeft dan de oude woning. Desondanks heeft de Bank in 2016 de aanvraag van Consument afgewezen op basis van de inkomenstoets. Volgens Consument heeft de Bank zich hiermee niet aan haar toezegging gehouden.

4.3 De Bank heeft echter betwist dat er in 2014 toezeggingen gedaan zijn. De Bank heeft zelfs betwist dat er in 2014 contact tussen de Bank en de hypotheekadviseur heeft plaatsgevonden. In haar administratie heeft de Bank namelijk geen blijk van de door Consument aangedragen telefoongesprekken aangetroffen.

4.4 Tijdens de mondelinge behandeling bij Kifid, was de hypotheekadviseur van Consument aanwezig. Daar heeft hij verklaard dat hij in 2014 telefonisch bij de Bank geïnformeerd heeft naar het meeverhuizen van de hypothecaire geldlening. Volgens de hypotheekadviseur heeft de Bank toen te kennen gegeven dat een inkomenstoets slechts een formaliteit zou zijn.

4.5 Naar het oordeel van de Commissie is op basis van de stukken in het dossier in combinatie met de verklaringen van de hypotheekadviseur voldoende aannemelijk gemaakt dat er in 2014 telefonisch contact geweest is tussen de hypotheekadviseur en de Bank.

Er zijn echter onvoldoende aanknopingspunten om de inhoud van het gesprek te achterhalen. De inhoud van dit gesprek is dan ook niet komen vast te staan. Daarom is eveneens niet komen vast te staan dat de Bank in 2014 toezeggingen gedaan heeft over de hypothecaire geldlening van Consument.

#### *De gebeurtenissen in 2016*

- 4.6 Ten aanzien van de aanvraag in 2016 is het verwijt van Consument niet zo zeer dat de hypothecaire geldlening niet verstrekt is, maar ziet de klacht vooral op de communicatie van de Bank: die zou onduidelijk en tegenstrijdig zijn. Consument stelt hierdoor in de waan gelaten te zijn dat hij de hypothecaire geldlening kon meeverhuizen.
- 4.7 Consument heeft zich beklaagd over de onderbouwing van de afwijzingen van de Bank in juni 2016. De Bank heeft zich beroepen op de terugval in het inkomen en liquiditeit van Consument, maar die terugval is volgens Consument het gevolg van eenmalige onttrekkingen voor de verbouwing aan de ouderlijke woning. De Commissie overweegt hiertoe als volgt. De Bank heeft enerzijds de verantwoordelijkheid om te waken voor overkreditering (artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht). Anderzijds heeft de Bank een grote mate van vrijheid om te bepalen onder welke voorwaarden zij een overeenkomst aangaat of wijzigt, die slechts kan worden beperkt voor zover er sprake is van strijd met de wet of met de redelijkheid en billijkheid (zie bijvoorbeeld de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2018-347). Uit de door de Bank overgelegde toetsgegevens blijkt dat de berekende lasten de maximaal toegestane bruto maandlast ruimschoots overschrijden. Het is de Commissie dan ook niet gebleken dat de afwijzingen van de Bank in juni 2016 in strijd met de wet of de redelijkheid en billijkheid zijn.
- 4.8 Consument heeft gesteld dat een Bankmedewerker in e-mails van 29 juni en 1 juli 2016 verklaard heeft dat het jaarinkomen van Consument € 22.815,- is en dat een geldlening met een bruto maandlast van maximaal € 379,- dan mogelijk moet zijn. Deze e-mails zijn niet in het klachtdossier opgenomen, maar zijn wel tijdens de mondelinge behandeling besproken. Volgens Consument heeft hij naar aanleiding van deze e-mail(s) een aanvraag ingediend die voldoet aan de in die e-mail(s) gestelde eis.
- 4.9 De Bank heeft bevestigd dat er op 29 juni 2016 een e-mail naar Consument en/of de hypotheekadviseur gestuurd is, maar zij betwist dat de Bank in die e-mail een toezegging gedaan zou hebben. Volgens de Bank is de strekking van de e-mail van 29 juni 2016 dat de bruto maandlasten voor Consument in elk geval niet meer dan € 379,- kunnen bedragen. Hieruit mocht Consument volgens de Bank niet opmaken dat hij in aanmerking kwam voor een geldlening met een bruto maandlast van maximaal € 379,-.

4.10 Vaststaat dat de Bank op 24 juni 2016 het verzoek van Consument heeft afgewezen op basis van zijn inkomen en jaarcijfers. Daarnaast staat vast dat op 29 juni 2016 Consument een e-mail van de Bank ontvangen heeft, over de omstandigheden waaronder een hypothecaire geldlening verstrekt zou kunnen worden. Het is hierdoor voorstelbaar dat Consument uit de e-mail van 29 juni 2016 hoop opgevat heeft. Naar het oordeel van de Commissie kan uit het bericht echter geen toezegging begrepen worden. Het bericht heeft hooguit een verwachting gewekt en dat levert geen tekortkoming van de Bank op. Die verwachting is bovendien niet veel later ontkracht: de Bank heeft op 16 september 2016 afwijzend gereageerd op de aanvraag die de hypotheekadviseur op of na 1 september 2016 ingediend heeft.

#### *Conclusie*

4.11 De conclusie is dat zowel ten aanzien van de gebeurtenissen in 2014 als ten aanzien van de gebeurtenissen in 2016 niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

## **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/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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.*