

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0780

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	27 januari 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Stichting PVF Particuliere Hypothekenfonds h.o.d.n. Syntrus Achmea Hypotheken, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de geldverstrekker
Datum uitspraak	16 september 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Verhoging hypothecaire geldlening. De consument beklagt zich over de handelswijze van de geldverstrekker in het kader van zijn verzoek tot verhoging van zijn hypothecaire geldlening. De consument stelt dat de geldverstrekker deze verhoging op onterechte gronden geweigerd heeft en daarbij niet gehandeld heeft conform geldende richtlijnen. De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker heeft gehandeld binnen haar contractsvrijheid en dat er geen acceptatieplicht geldt. De geldverstrekker mocht de gewenste verhoging dan ook afwijzen. Ook de overige klachten van de consument omtrent de handelswijze van de geldverstrekker kunnen niet slagen. De vordering wordt afgewezen.

I. Procedure

- I.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 geldverstrekker; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de geldverstrekker; 6) de e-mail van de vertegenwoordiger van de consument van 24 mei 2022 en 7) de aanvullende stukken van de geldverstrekker.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 augustus 2022. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn vertegenwoordiger de heer H. Kok, hypotheekadviseur. Namens de geldverstrekker waren aanwezig de heer [naam 1], jurist en mevrouw [naam 2], klachtencoördinator. De geldverstrekker werd vertegenwoordigd door mr. T. van Berkum en mr. F. van der Leeuw, beiden advocaat en kantoorhoudende te Amsterdam.
- I.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument en zijn inmiddels ex-partner hebben enkele jaren geleden een hypothecaire geldlening afgesloten bij de geldverstrekker ten behoeve van de aankoop van hun gezamenlijke woning. In 2020 is de relatie tussen de consument en zijn ex-partner geëindigd.
- 2.2 De consument en zijn ex-partner zijn overeengekomen dat de ex-partner de gezamenlijke woning zou verlaten en dat de consument ervoor zou zorgen dat de ex-partner zou worden ontslagen uit de hoofdelijke aansprakelijkheid voor de geldlening. De consument heeft de wens om in de woning te blijven wonen. In oktober 2020 heeft de consument zijn hypotheekadviseur benaderd en verzocht hem te adviseren over de haalbaarheid van de financiering van deze wens, zonder hoofdelijke aansprakelijkheid van zijn ex-partner.
- 2.3 In zijn reactie aan de consument heeft de hypotheekadviseur enkele berekeningen gemaakt waaruit volgt dat het mogelijk zou moeten zijn voor de consument om de volledige hypothecaire geldlening over te nemen en om een bedrag van € 35.000,- aanvullend mee te financieren, waarbij de ex-partner van de consument ontslagen zou worden uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Het bedrag van € 35.000,- had de consument nodig om voor de uitkoop van zijn ex-partner.
- 2.4 In het voorjaar 2021 heeft er veelvuldig contact plaatsgevonden tussen de hypotheekadviseur en de geldverstrekker. Het doel van dit contact was het realiseren van het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner, alsmede het meefinancieren van het benodigde bedrag voor de uitkoop. De geldverstrekker heeft daarbij meerdere keren aanvullende informatie opgevraagd, onder meer omtrent de eigen onderneming van de consument en daaraan gelieerde ondernemingen.
- 2.5 Op enig moment heeft de geldverstrekker aan de hypotheekadviseur medegedeeld dat ontslag uit de hoofdelijkheid niet mogelijk was en dat de hypothecaire geldlening niet verhoogd kon worden. Vervolgens is er een discussie ontstaan tussen de hypotheekadviseur en de geldverstrekker omtrent de gehanteerde lastentoets en de cijfers waarop de geldverstrekker zich bij de toets gebaseerd heeft. Deze discussie heeft ertoe geleid dat de geldverstrekker alsnog het ontslag van de ex-partner uit de hoofdelijke aansprakelijkheid verleend heeft. De aanvraag tot verhoging van de hypothecaire geldlening heeft zij definitief afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument beklagt zich over de handelswijze van de geldverstrekker tijdens de acceptatieprocedure en klachtenprocedure en vordert dat de geldverstrekker hem alsnog een aanvullende lening van € 35.000,- verstrekt tegen de rente die gold op het moment van aanvragen in het voorjaar van 2021. De consument legt aan deze klacht en vordering – kort en zakelijk weergegeven – de volgende argumenten ten grondslag.
- 2.7 Naar de mening van de consument heeft de geldverstrekker ten onrechte geweigerd de bestaande hypothecaire geldlening te verhogen. Naast dat de geldverstrekker van onjuiste cijfers is uitgegaan, heeft de geldverstrekker onvoldoende rekening gehouden met het feit dat er een stijgende lijn zit in de omzetcijfers van de onderneming van de consument. Doordat de geldverstrekker de verhoging geweigerd heeft, heeft de consument noodgedwongen een familielening moeten afsluiten bij zijn ex-partner.
- 2.8 Daarnaast heeft de geldverstrekker onvoldoende rekening gehouden met de specifieke omstandigheden van de consument. Op grond van AFM-richtlijnen moet een geldverstrekker soepeler toetsen wanneer er sprake is van een *life event* als een echtscheiding. Het belang van verhoging van de hypothecaire geldlening was voor de consument groot, terwijl de geldverstrekker hierdoor geen enkel financieel nadeel zou lijden. Door hiermee geen rekening te houden, heeft de geldverstrekker in strijd met de financiële integriteit en de op haar rustende zorgplicht gehandeld, zo stelt de consument.
- 2.9 Ook stelt de consument zich op het standpunt dat de geldverstrekker in de klachtenprocedure onrechtmatig jegens hem gehandeld heeft. Niet alleen heeft de geldverstrekker onnodig laat gereageerd op de klacht, ook heeft zij onjuiste argumenten aangevoerd en ten onrechte niet rechtstreeks naar de consument gereageerd.

Het verweer

- 2.10 De geldverstrekker 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 ziet zich gesteld voor de vraag of de geldverstrekker gehouden is de gewenste verhoging van de hypothecaire geldlening aan de consument te verstrekken. Daarnaast dient de commissie te oordelen over de handelswijze van de geldverstrekker tijdens zowel de acceptatie- als de klachtenprocedure.

Enkele opmerkingen vooraf

- 3.2 De commissie begrijpt uit het overgelegde klachtendossier en hetgeen tijdens de zitting besproken is dat zowel de consument als zijn hypotheekadviseur zeer ontevreden zijn over het handelen van de geldverstrekker. Daarover is inmiddels veel gezegd en geschreven. De commissie zal zich echter bij de beoordeling van de klacht beperken tot de vragen die onder 3.1 beschreven staan en hetgeen voor de beoordeling daarvan (juridisch) relevant is.
- 3.3 Daarnaast merkt de commissie op dat zij slechts kan oordelen over de door de consument aangevoerde klachten en de wijze waarop de geldverstrekker gehandeld heeft in dit specifieke acceptatietraject. De commissie kan geen oordeel vellen over het handelen van de geldverstrekker jegens de ex-partner van de consument nu zij geen partij is in deze procedure. Ditzelfde geldt voor de handelswijze van de geldverstrekker ten opzichte van de hypotheekadviseur. Ook is de commissie niet bevoegd om een oordeel te vellen over het algemene acceptatiebeleid van de geldverstrekker.
- 3.4 Op 26 augustus 2022 heeft de consument nadere stukken toegezonden, waaronder een uitgebreide schriftelijke reactie van zijn hypotheekadviseur op hetgeen ter zitting besproken is. Nu de consument daartoe niet in de gelegenheid was gesteld, is dit in strijd met de goede procesorde. De consument en zijn hypotheekadviseur hebben tijdens de zitting voldoende gelegenheid gekregen om te reageren en van deze gelegenheid ook gebruik gemaakt. De later toegezonden stukken zullen dan ook door de commissie buiten beschouwing worden gelaten.

Het verstrekken van een aanvullende lening

- 3.5 De consument klaagt over het feit dat de geldverstrekker zijn verzoek tot verhoging van de hypothecaire geldlening geweigerd heeft. De consument stelt dat de geldverstrekker ten onrechte heeft vastgesteld dat een verhoging niet mogelijk zou zijn op basis van de inkomenssituatie van de consument.
- 3.6 De commissie stelt voorop dat de geldverstrekker in beginsel contracts- en beleidsvrijheid heeft waarbinnen zij mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een bestaande hypothecaire geldlening wenst te verhogen.¹ Op haar rust immers geen acceptatieplicht.² Deze contractsvrijheid kan alleen worden beperkt indien er sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van geldende wet- en regelgeving of wanneer de geldverstrekker in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid.

¹ Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-500, 2021-1058, 2021-0028, 2018-740 en 2018-436, te vinden op www.kifid.nl.

² Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid nr. 2020-642, te vinden op www.kifid.nl.

Bij het honoreren van een beroep op deze beperkingen dient de nodige terughoudendheid te worden toegepast.³

- 3.7 De commissie is van oordeel dat de geldverstrekker in de onderhavige kwestie gehandeld heeft binnen haar contracts- en beleidsvrijheid. Het staat de geldverstrekker vrij om – al dan niet op grond van haar acceptatiebeleid – met bepaalde omzet- en inkomenscijfers te rekenen en andere cijfers buiten beschouwing te laten. De geldverstrekker heeft naar het oordeel van de commissie voldoende toegelicht op welke wijze zij tot haar beslissing is gekomen en welke inkomenstoetsen zij daarbij heeft toegepast. Het enkele feit dat de geldverstrekker met andere cijfers had kunnen rekenen, maakt niet dat zij dat ook had moeten doen. Ook de stelling dat de geldverstrekker geen financieel nadeel lijdt door het verhogen van de hypothecaire geldlening, kan niet tot de conclusie leiden dat zij het verzoek tot verhoging dan maar moet accepteren. Dat zij geen direct financieel nadeel lijdt, is onvoldoende om haar te verplichten tot acceptatie. Bovendien impliceert het accepteren van een verhoging dat de geldverstrekker het risico neemt dat zij alsnog een financieel nadeel zal lijden.
- 3.8 De commissie kan zich voorstellen dat de uitkomst van het acceptatieproces teleurstellend is geweest voor de consument, zeker nu een en ander op basis van de berekeningen van de hypotheekadviseur wel mogelijk leek te zijn. Het is spijtig dat de consument op zoek moest naar een alternatieve oplossing voor de uitkoop van zijn ex-partner, maar dit kan de geldverstrekker niet worden aangerekend. De commissie komt tot de conclusie dat de geldverstrekker geen misbruik heeft gemaakt van haar contractsvrijheid of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld.

Rekening houden met de specifieke omstandigheden van de consument

- 3.9 De consument stelt dat de geldverstrekker onvoldoende rekening heeft gehouden met de specifieke omstandigheden waarin hij verkeerde. Hij verwijst daarbij naar richtlijnen van de Autoriteit Financiële Markten (hierna: de AFM) op grond waarvan een geldverstrekker verplicht zou zijn om in het geval van een relatiebreuk af te wijken van de reguliere krediettoets als daarmee alsnog een financiering gerealiseerd kan worden. De consument heeft daarbij de specifieke richtlijnen niet overgelegd. Voor zover de consument met zijn stelling verwijst naar hetgeen de AFM in een nieuwsbrief van oktober 2013 heeft gecommuniceerd, dan merkt de commissie het volgende op.
- 3.10 Naar het oordeel van de commissie kan uit deze nieuwsbrief, dan wel andere communicatie van de AFM, niet worden afgeleid dat er sprake is van een op een geldverstrekker rustende dwingende verplichting. In de nieuwsbrief wordt slechts opgemerkt dat in het geval van een relatiebreuk en een dreigende gedwongen verkoop van de woning, niet aan de reguliere krediettoets vastgehouden hoeft te worden.

³ Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2022-0485 en 2022-0319, te vinden op www.kifid.nl.

Het is daarbij nog steeds aan de geldverstrekker om, rekening houdend met alle omstandigheden, een adequate afweging te maken.⁴

- 3.11 Daarnaast zien de uitspraken van de AFM met name op de situatie waarbij de achterblijvende partner op basis van een reguliere toets de bestaande hypotheeklasten niet zou kunnen voldoen. Daarvan lijkt in de situatie van de consument geen sprake. Immers gaat het hier om de vraag of de hypothecaire geldlening verhoogd kan worden ten behoeve van de uitkoop van de ex-partner van de consument. De bestaande hypotheeklasten waren voor de geldverstrekker (uiteindelijk) geen aanleiding om het ontslag uit de hoofdelijkheid niet te verlenen, kennelijk konden die volgens de geldverstrekker door de consument worden voldaan. De consument heeft ook geen andere zwaarwegende omstandigheden aangevoerd op grond waarvan de geldverstrekker had moeten afwijken van haar reguliere acceptatiebeleid. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat de geldverstrekker haar zorgplicht heeft geschonden of heeft gehandeld in strijd met de financiële integriteit.

De handelswijze tijdens de klachtenprocedure

- 3.12 De consument heeft zich beklaagd over de houding en de handelswijze van de geldverstrekker tijdens zowel haar interne klachtenprocedure als tijdens de procedure bij Kifid. De consument verwijt de geldverstrekker dat zij (te) traag heeft gereageerd, onjuiste argumenten heeft aangevoerd en in eerste instantie niet rechtstreeks naar hem heeft gereageerd maar naar zijn hypotheekadviseur.
- 3.13 Op basis van het overgelegde dossier concludeert de commissie dat het inderdaad lang heeft geduurd voordat er in de interne klachtenprocedure een schriftelijke inhoudelijke reactie aan de consument is verstuurd. Dit is veroorzaakt door het feit dat er eerst enkele malen telefonisch contact is geweest met de hypotheekadviseur over de klacht alvorens de geldverstrekker schriftelijk heeft gereageerd op de klacht. Hoewel een en ander wellicht niet de schoonheidsprijs verdient, is er geen sprake van onrechtmatig handelen jegens de consument. Van enig onrechtmatig handelen door de geldverstrekker tijdens de klachtenprocedure bij Kifid is de commissie evenmin gebleken.
- 3.14 Daarnaast klaagt de consument dat de geldverstrekker haar schriftelijke reactie aan de hypotheekadviseur heeft gericht in plaats van direct aan de consument. Waarom deze handelswijze onrechtmatig zou zijn, is door de consument niet nader toegelicht of onderbouwd. Nu de initiële klacht door de hypotheekadviseur is ingediend namens de consument, is de commissie van oordeel dat het niet onlogisch is dat de geldverstrekker haar reactie eveneens aan de hypotheekadviseur heeft gericht.

⁴ Geschillencommissie Kifid nr. 2020-580, te vinden op www.kifid.nl.

Indien de hypotheekadviseur dit niet wenselijk achtte, had hij dit nadrukkelijk bij het indienen van de klacht kenbaar moeten maken of de consument de klacht zelf moeten laten indienen.

- 3.15 Als laatste heeft de consument aangevoerd dat de geldverstrekker onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld door in de klachtenprocedure onjuiste feiten en argumenten aan te dragen. Het feit dat de consument het niet eens is met de verweren van de geldverstrekker of dat beide partijen een andere lezing hebben van bepaalde feiten, maakt naar het oordeel van de commissie nog niet dat de geldverstrekker hierdoor onrechtmatig heeft gehandeld jegens de consument. Dit klachtonderdeel slaagt derhalve niet.

Conclusie

- 3.16 Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat het standpunt van de geldverstrekker teleurstellend was voor de consument, heeft de commissie op basis van het overgelegde dossier niet kunnen vaststellen dat de geldverstrekker onrechtmatig heeft gehandeld jegens de consument of de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl