

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0385

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	19 mei 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Behandelbaarheid. Gedane toezeggingen. Gerechvaardigd vertrouwen. De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij de bank. Eind oktober 2021 hebben zij de bank benaderd met de wens om gebruik te maken van de meeneemregeling waarbij ze de gehele hypotheeksom wilden meeverhuizen naar een nog aan te kopen woning. Uiteindelijk hebben ze in mei 2022 een aanvraag ingediend. Deze is afgewezen door de bank. Zij hebben zich hierover beklagd en gesteld dat zij gerechvaardigd hebben mogen vertrouwen op het verkrijgen van de gewenste financiering gelet op de gesprekken die zij met de adviseur van de bank hebben gevoerd in 2021. De commissie oordeelt dat de bank de aanvraag mocht afwijzen op grond de van contractsvrijheid en dat het beroep van de consumenten op gedane toezeggingen en gerechvaardigd vertrouwen niet slaagt. De klacht is afgewezen.

I. Procedure

- I.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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.
- I.2 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.
- I.3 De consument 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 hadden een (aflossingsvrije) hypothecaire geldlening bij de bank. Op basis van de tussen partijen geldende overeenkomst gold voor hen een zogenoemde 'meeneemregeling'. Daaruit volgde dat de consumenten, in bepaalde gevallen, de voorwaarden van de geldlening konden meenemen naar een hypothecaire geldlening voor een nieuwe woning. Daaruit volgde ook dat bij een aanvraag voor de meeneemregeling de kredietwaardigheid van de consumenten opnieuw zou worden getoetst door de bank.
- 2.2 De consumenten hebben zich eind oktober 2021 tot de bank gewend met de vraag of ze de volledige hypotheeksom onder de meeneemregeling konden doorzetten naar een volgende, nog aan te kopen, woning.
- 2.3 Het dossier bevat de onderstaande gespreksnotities van de bank en een e-mailbericht van de consumenten.

Notitie van 13 juli 2020:

“meneer gesproken, hij wil weten of het huidige rentecontract hypotheek kan worden meegenomen naar volgende woning. Aangegeven dat er dan max. 6 maanden tussen verkoop een aankoop woning moet zitten. Daarbij wil dhr. weten als ze andere woning willen aankopen waar op getoetst wordt: dit is inkomen en waarde woning. Daarbij heb ik toegelicht dat bij het bereiken van aow gerechtigde leeftijd ook gekeken kan worden naar Rabo Overwaardeplan waarbij er gekeken wordt naar de waarde van de woning. Dhr. weet voor nu even voldoende.”

Notitie van 20 oktober 2021:

“20-10 [naam] meneer is ondernemer was gestopt maar nu weer gestart in makelaardij. Heeft een uitkering uit langlevens pensioen en gaat bijna AOW ontvangen. Zijn vrouw heeft ook inkomen vanuit vervr.pensioen. Wil graag zijn hypotheek weer verhogen om consumptief te besteden wil oa zijn kinderen helpen OWP is daarvoor niet geschikt. Waarde van de woning schat meneer tussen 600.000 en 700.000 in. Verwacht tussen 20.000 en 40.000 te willen verhogen afhankelijk van wat er mogelijk is.”

Notitie van 30 oktober 2021:

“Met relatie mogelijkheden ophogen besproken. Regulier en Propositie senioren op dit moment niet mogelijk ivm onvoldoende inkomen. Wellicht OWP ; dit is summier besproken met klant. RHD laten zien (niet gevuld; wel de aan te leveren documenten doorgenomen). Klant gaat iom partner en neemt eventueel contact op.”

E-mailbericht van de consumenten van 1 november 2021:

"(...) Naar aanleiding van ons aanvullend telefoongesprek van hedenmiddag, zien wij af om onze hypotheek op dit moment aan te passen. Reden: noodzaak ontbreekt op dit moment en het zogenaamde "overwaardeplan" is op nu voor ons niet interessant. Hartelijk voor de genomen tijd en aandacht. Mogelijk maken we in de toekomst weer gebruik van uw expertise, indien de omstandigheden anders komen te liggen."

Notitie van 15 november 2021:

"relatie eerder gesproken; vk toen gesloten. Wil nu gaan verhuizen. huidige woning ca E 650.000 waard willen nieuwe woning kopen In prijsklasse 400.000; wil niet alles investeren in nieuwe woning. Eventueel via WLT echter hier zitten beperkingen aan. Klant ontvangt nu AOW en partner over 2 jaar. Heeft nog wel onderneming maar geen inkomen hieruit (let op BV is gestaakt; heeft nu nog een EZ)."

Notitie van 22 februari 2022:

"22-02-2022 11:00, FA, [naam]: Meneer geeft aan dat de woning mondeling verkocht is. Hij wil zijn rentecontracten meenemen naar de nieuwe woning ik heb aangegeven dat dit mogelijk is. Meneer wil graag telefonisch contact met jou over mogelijkheden, hij is vorige keer door jou geholpen en wil weer door jou geholpen worden."

- 2.4 Nadat de consumenten een andere woning hadden aangekocht en hun oude woning was verkocht hebben zij zich in maart 2022 tot hun tussenpersoon gewend voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een financiering bij de bank.
- 2.5 Op 20 mei 2022 heeft de bank een aanvraag via de tussenpersoon ontvangen voor toepassing van de meeneemregeling voor het volledige bedrag van de geldlening voor de verkochte woning. De bank heeft de gewenste financiering afgewezen en de consumenten op 3 juni 2022 een lagere hypotheeksom aangeboden. Zij hebben dit aanbod op 7 juni 2022 voor akkoord getekend.
- 2.6 Uit de bankadministratie volgt de volgende notitie van 17 juni 2022:
"17-06-2022 [naam]: Gesproken met de heer [naam consument]. Client vindt het erg vervelend dat de bank niet bereid is om hem een hogere financiering te verstrekken. Meneer heeft op 15-11-2021 om 09:45 uur een telefonisch oriëntatiegesprek gehad met [naam adviseur bij de bank]. Client noemt dit een adviesgesprek. Tijdens dit gesprek is volgens de klant de mogelijke koop van een woning aan de orde geweest die uiteindelijk niet doorging. Volgens [naam adviseur bij de bank] zou de financiering linksom of rechtsom wel goedkomen. Client begrijpt dat de adviseur overigens geen toezeggingen heeft gedaan. (...)"
- 2.7 Nadien is een geschil ontstaan tussen partijen en hebben de consumenten een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

- 2.8 De consumenten klagen over de weigering van de bank om hun aanvraag voor toepassing van de meeneemregeling tot het bedrag van de geldlening te honoreren. Zij onderbouwen die klacht als volgt.
- 2.9 De consumenten hadden een hypothecaire geldlening bij de bank met een meeneemregeling. Van die meeneemregeling wilden zij gebruik maken voor het volledige bedrag van die geldlening, bij de aankoop van een nieuwe (goedkopere) woning. Hun verhuiswens was hoofdzakelijk ingegeven door de wens om extra financiële middelen te hebben op langere termijn en om hun kinderen financieel te kunnen ondersteunen. Aan de gesprekken met de adviseur van de bank hebben zij de gerechtvaardigde verwachting ontleend dat zij de gewenste financiering zouden krijgen. Zij hebben de adviseur van de bank alle noodzakelijke financiële stukken toegestuurd zodat hij zich een compleet beeld kon vormen. Tijdens de gesprekken hebben zij de adviseur ook nadrukkelijk gewezen op de tijdelijke terugval in het inkomen tot augustus 2024 in afwachting van het pensioen van mevrouw.
- 2.10 De adviseur heeft ze gerustgesteld en aangegeven dat, ondanks een mogelijk ontoereikend inkomen voor de gebruikelijke toets, op basis van een werkelijke lastentoets, ofwel een explain optie, de financiering bij de bank gerealiseerd kon worden. Voorwaarde hiervoor was dat de verstrekking maximaal 60% van de waarde van de nieuwe woning zou beslaan. Het aanwezige spaargeld van de consumenten zou het tijdelijk lagere inkomen kunnen opvangen. Uit de communicatie met de bank bleek hen dat hetgeen werd besproken in het dossier van de consumenten terecht kwam. De adviseur van de bank heeft hen toegezegd dat het wel goed zou komen. Zij zijn daarom op zoek gegaan naar een andere goedkopere woning. Ze hadden anders deze hele exercitie niet gestart in een overspannen woningmarkt, aldus de consumenten.
- 2.11 Na diverse - niet succesvolle - biedingen, kwam er in maart 2022 een geschikte woning op hun pad. Zij hebben een tussenpersoon ingeschakeld voor de hypotheekaanvraag en hem de voorgeschiedenis verteld over de gesprekken en correspondentie met de adviseur van de bank. De benodigde stukken voor de aanvraag konden de consumenten pas in april/mei 2022 aanleveren. Zij werden vervolgens "tijdens de wedstrijd" verrast met de keuze van de bank om per 1 april 2022 de acceptatienormen te wijzigen. De werkelijke lastentoets of explain optie was niet meer mogelijk in hun geval (seniorenpropositie) en uiteindelijk moesten zij - onder protest - toch een lager aanbod accepteren. De maandlast van de gewenste financiering was door de consumenten gemakkelijk te dragen geweest. Er was nimmer een risico voor overkreditering.
- 2.12 De consumenten verwijten de bank een onheuse werkwijze te hebben toegepast, onzorgvuldig te hebben gehandeld en de op haar rustende verplichtingen te hebben geschonden waardoor de consumenten zijn benadeeld.

Volgens de consumenten is de bank haar toezeggingen niet nagekomen en is sprake van gerechtvaardigde verwachtingen bij de consumenten. Zij vorderen een verklaring voor recht dat de bank in strijd met de op haar rustende verplichtingen heeft gehandeld.

Het verweer van de bank

- 2.13 De bank voert de volgende verweren.
- 2.14 Primair is de bank van mening dat de klacht van de consumenten niet behandelbaar is in de zin van vraag 2 lid 3 van het reglement, dat voorschrijft dat klachten over de weigering van een financiële dienstverlener om een overeenkomst te sluiten met een consument niet behandelbaar zijn. Van de daarin genoemde uitzonderingsgronden is geen sprake en de consumenten hebben dit ook niet aangevoerd volgens de bank.
- 2.15 Inhoudelijk voert de bank het volgende aan. De Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet geeft de bank de mogelijkheid om van de hypotheekverstrekking-normen af te wijken, ook wel: de ‘explain’ situatie. Het beleid van de bank stond dit nog toe ten tijde van de gesprekken van oktober en november 2021 met de consumenten. Echter begin 2022 heeft de bank haar acceptatiebeleid geëvalueerd. De bank besloot te stoppen met het gemotiveerd afwijken van de standaardnormen en dus explain opties toe te passen omdat zij daarmee een te groot risico op overkreditering voorzag en dit vond zij niet langer verantwoord. Zo beschouwde de bank vermogen in de vorm van spaargelden en beleggingen niet langer als een vorm van bestendig inkomen. De AFM verwacht deze scherpste ook van de bank. De adviseurs binnen de bank zijn in maart 2022 geïnformeerd over de beleidswijziging. Hierdoor kwamen de consumenten bij hun aanvraag van mei 2022 niet meer in aanmerking voor een explain optie en is de door hen gewenste hypotheeksom afgewezen.
- 2.16 De adviseur van de bank heeft tijdens het eerste gesprek met de consumenten op 30 oktober 2021 in algemene zin de mogelijkheden voor een financiering besproken. Deze heeft nimmer toezeggingen gedaan over het (daadwerkelijk) verstrekken van een financiering. Dat kon ook niet want er was geen sprake van een concrete financieringsaanvraag, er was geen woning gekocht door de consumenten en er waren geen stukken aangeleverd. Kort daarna hebben de consumenten per e-mail aangegeven van een nieuwe financiering af te willen zien. Ook hieruit blijkt dat er geen sprake is geweest van een concrete aanvraag, of van enige toezegging door de bank. Vervolgens heeft in februari 2022 nog één telefoongesprek met de consumenten plaatsgevonden. Van een (langlopend) hypotheekdossier was geen sprake.
- 2.17 De bank betreurt het dat de consumenten ontevreden zijn over de afwijzing van de aanvraag en zij onrust hebben ervaren doordat zij net een nieuwe woning hadden aangekocht. De bank beroept zich echter op haar contracts- en beleidsvrijheid, op grond waarvan zij het recht heeft om een aanvraag af te wijzen.

De bank hanteert het ‘nieuwe’ beleid voor al haar (potentiële) klanten en ziet geen reden om daarvan af te wijken. Bovendien hebben de consumenten wel het (lagere) aanbod van de bank geaccordeerd. Ze hadden zich immers ook tot andere geldverstrekkers kunnen wenden. Uiteraard staat het de consumenten vrij om in de toekomst, wanneer zij over meer en/of ander inkomen beschikken, samen met de bank te onderzoeken of een hogere financiering op dat moment wel mogelijk is, aldus de bank.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank jegens de consumenten heeft gehandeld in strijd met de op haar rustende verplichtingen door hun aanvraag af te wijzen. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en zij zal dat hieronder toelichten. Voordat zij inhoudelijk ingaat op de klacht beoordeelt zij eerst het behandelbaarheidsverweer van de bank zoals opgenomen in overweging 2.14.

Is de klacht behandelbaar?

3.2 De bank voert in dit kader aan dat de klacht in feite ziet op de weigering van de bank om met de consumenten een overeenkomst te sluiten. De bank doet een beroep op vraag 2 onder 3 van het reglement waarin is opgenomen dat Kifid geen klachten behandelt over de weigering van een financieel dienstverlener om een overeenkomst te sluiten, tenzij de consument zich erop beroept dat sprake is van misbruik van contractsvrijheid of handelen in strijd met de wet. Van misbruik van contractsvrijheid en handelen in strijd met de wet is geen sprake en dit is ook niet door de consumenten aangevoerd, aldus de bank.

3.3 De commissie oordeelt als volgt. Deze bepaling in het reglement 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 daarom in beginsel niet behandelbaar door Kifid. Die vrijheid van de bank wordt echter begrensd door de gevallen waarin de bank misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid of in strijd handelt met de wet.¹ Daarbij merkt de commissie nog op dat een klacht over de uitleg van een reeds bestaande overeenkomst een ander geschilpunt is dan de weigering om een relatie aan te gaan.²

3.4 Naar het oordeel van de commissie kan de klacht van de consumenten worden opgevat als een beroep op de uitzondering in vraag 2 onder 3.

¹ De uitzondering staat ook in vraag 2 aanhef en onder 3 van [het reglement](#).

² Zie GC 2022-0812, te vinden op www.kifid.nl.

Hoewel de consumenten niet betwisten dat de bank op zich de vrijheid heeft om haar beleid aan te passen, kan uit de klacht van de consumenten worden opgemaakt dat zij de bank verwijten misbruik te hebben gemaakt van haar beleidsvrijheid door haar beleid tijdens het traject aan te passen (zonder de consumenten tijdig te informeren); de vermeende toezeggingen niet na te komen, dan wel dat de consumenten een beroep toekomt op gerechtvaardigd vertrouwen. De commissie weegt hierbij mee dat de klacht mede gaat over de toepassing van de meeneemregeling die is opgenomen in een bestaande overeenkomst. Dit commissie acht het behandelbaarheidsverweer van de bank daarom ongegrond en zij gaat over tot inhoudelijke beoordeling van de klacht.

De inhoudelijke beoordeling

- 3.5 De bank heeft toegelicht dat zij ten tijde van de gesprekken met de consumenten in oktober en november 2021, volgens haar beleid en op grond van de Tijdelijke regeling hypothecair krediet, bepaalde explain opties nog toepaste. Dat houdt in dat de bank bij wijze van uitzondering en afhankelijk van de klantsituatie afweek van de standaard verstrekkingnormen door bijvoorbeeld bepaalde vermogensbestanddelen wel mee te wegen voor de kredietwaardigheidstoets of door een berekening te maken op basis van de werkelijke lasten. De bank heeft echter besloten om per 1 april 2022 haar beleid ten aanzien van deze zogeheten explain optie aan te scherpen en dit niet langer toe te passen. Dit heeft zij gedaan in het kader van de op haar rustende verplichting om te waken voor overkreditering,³ en gelet op de verwachtingen van de AFM richting de bank.
- 3.6 De beleidswijziging van de bank geldt in algemene zin en dus niet alleen voor het geval van de consumenten. Het betreft naar het oordeel van de commissie geen onredelijke of onacceptabele wijziging. De wijziging past binnen de grenzen van de beleidsvrijheid van de bank. De bank heeft naar het oordeel van de commissie niet onrechtmatig gehandeld door de aanvraag niet te honoreren.
- 3.7 Dit zou anders kunnen zijn indien vast zou staan dat door de bank toezeggingen zijn gedaan dan wel dat sprake is van door de bank opgewekt gerechtvaardigd vertrouwen bij de consumenten. Dit kan echter niet worden vastgesteld door de commissie op basis van het klachtdossier. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt dat *de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten* (in dit geval de consumenten) – *bij voldoende betwisting door de tegenpartij* (in dit geval de bank) – *zijn stellingen dient te bewijzen*.

³ Zie artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft).

- 3.8 Het bewijs van een toezegging met betrekking tot het slagen van de financieringsaanvraag, of een concrete toezegging over het toepassen van een explain optie door de bank hebben de consumenten naar het oordeel van de commissie niet geleverd.
- 3.9 De commissie licht dit oordeel toe. Op basis van de gespreksnotities van de bank en het e-mailbericht van de consumenten (overweging 2.3) concludeert de commissie dat met de consumenten in algemene zin mogelijke financieringsconstructies zijn doorgenomen waarbij de consumenten hebben aangegeven het erbij te laten zitten. Twee weken later geven ze bij de bank aan toch te willen gaan verhuizen. Tijdens het gesprek van 22 februari 2022 hebben de consumenten aangegeven hun woning mondeling te hebben verkocht en hebben zij gevraagd of ze het rentecontract mee kunnen nemen. Ook hebben ze gevraagd naar de adviseur van de bank die ze eerder hebben gesproken om de mogelijkheden door te nemen. Niet blijkt dat ze de adviseur van de bank naar aanleiding daarvan nog hebben gesproken. De bank heeft op 20 mei 2022 de aanvraag ontvangen van de tussenpersoon en deze voortvarend behandeld waarbij een lagere financiering is aangeboden welke wel binnen de acceptatienormen paste. Deze bewijsstukken geven geen blijk van de door de consumenten gestelde toezeggingen of verklaringen.
- 3.10 Op basis van het voorgaande wijst de commissie de klacht en de vordering af.

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