

Einduitspraak Geschillencommissie Kifid r. 2024-0816B

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	19 maart 2024
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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Einduitspraak. Contractsvrijheid. In de tussenuitspraak is bepaald dat de klacht behandeld kan worden. Hierna hebben partijen zich verder uitgelaten over de klacht. De consumenten hebben schadevergoeding gevorderd omdat de aanvraag van hun hypothecaire geldlening is afgewezen. Zij wilden juist kleiner gaan wonen om hun financiële risico's te beperken. De bank heeft toegelicht waarom de aanvraag is afgewezen. De commissie stelt het beginsel van contractsvrijheid voorop. De bank heeft met haar afwijzing niet gehandeld in strijd met de wet, openbare orde, goede zeden en de afwijzing is in de gegeven omstandigheden ook niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De vordering wordt daarom afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 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) de aan de tussenuitspraak van de commissie van 1 november 2023 ten grondslag liggende processtukken; 2) het verweerschrift van de bank naar aanleiding van de tussenuitspraak; 3) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

De tussenuitspraak

- 2.1 De commissie heeft bij tussenuitspraak met nummer 2023-0816A van 1 november 2023 de eindbeslissing aangehouden. De inhoud van de tussenuitspraak moet hier als ingevoegd worden beschouwd.

- 2.2 De commissie heeft in de tussenuitspraak – kortgezegd – geoordeeld dat de klacht behandelbaar is omdat de klacht inhoudt dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. De commissie heeft de bank in de gelegenheid gesteld om inhoudelijk verweer te voeren en de bank gevraagd om nader inzicht te geven in de reden(en) voor de afwijzing van de financieringsaanvraag, inclusief de onderliggende stukken.

3. De verdere beoordeling

Welke vragen zijn voorgelegd?

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de aanvraag voor de hypothecaire geldlening ten onrechte heeft afgewezen en of de consumenten daarom recht hebben op schadevergoeding. In dit kader vorderen de consumenten een bedrag van € 40.000,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 december 2022. De commissie is van oordeel dat de bank de aanvraag mocht afwijzen en licht dat als volgt toe.

Het uitgangspunt is contractsvrijheid

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank op basis van het privaatrechtelijke uitgangspunt van de 'partijautonomie' in beginsel de vrijheid heeft om te bepalen met wie en wanneer zij contracteert, alsmede wat de inhoud van die overeenkomst is. Partijen zijn daarbij wel aan bepaalde grenzen gebonden, die hierna worden besproken. Tegen deze achtergrond is de commissie van oordeel dat de bank in beginsel de vrijheid had om geen overeenkomst met de consumenten aan te gaan voor de aankoop van de nieuwe woning en hun aanvraag voor een hypothecaire geldlening mocht afwijzen.

Is sprake van strijd met de wet, goede zeden, openbare orde of is de afwijzing in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar?

- 3.3 Het voorgaande kan anders zijn als de bank door de aanvraag van de consument af te wijzen, heeft gehandeld in strijd met de wet, de goede zeden of de openbare orde. Of als de afwijzing van de bank in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit zijn de grenzen aan de contractsvrijheid.
- 3.4 De bank heeft toegelicht dat zij als aanbieder van hypothecaire geldleningen vóór de totstandkoming van een overeenkomst van geldlening moet beoordelen of het aangaan van die overeenkomst verantwoord is. Dit volgt uit artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht (Wft, zie het artikel in de bijlage). De consumenten hadden weliswaar voor de oude woning al een hypothecaire geldlening bij de bank, maar dat neemt niet weg dat de aanvraag voor een geldlening voor de nieuwe woning een nieuw toetsmoment is waarop de bank wederom moet beoordelen of het verantwoord is om de aangevraagde hypothecaire te verstrekken.

- 3.5 In het onderhavige geval paste de aanvraag weliswaar binnen de meeste normen, maar had de Rabobank Risk Rating een te hoge uitkomst. Deze rating maakt deel uit van de klanttoets die conform het acceptatiebeleid van de bank wordt uitgevoerd. De bank heeft toegelicht dat de aanvraag is afgewezen omdat de consumenten een score van 19 hadden in de Rabobank Risk Rating (de hoogst mogelijke score is 20). Alleen aanvragen met een rating van 1 tot en met 16 worden geaccepteerd. De bank heeft toegelicht dat zij voor de rating gebruik gemaakt heeft van de actuele informatie uit de aanvraag en het gebruik van de betaalrekeningen en/of spaarrekeningen bij de bank. In het onderhavige geval hebben onder andere de volgende omstandigheden voor een hoge rating gezorgd. In de 12 maanden voorafgaand aan de aanvraag hebben allebei de consumenten meerdere bankstorneringen gehad. Zij hadden geen spaarmiddelen of andere financiële reserves (noch voor noch na beoogde verkoop en verhuizing) en zij vielen onder bijzonder beheer.
- 3.6 De consumenten hebben gesteld dat zij juist goedkoper wilden gaan wonen vanwege het ontbreken van een financiële reserve. Een goedkopere woonmogelijkheid was er niet voor de consumenten. Zij hebben ook met de afdeling bijzonder beheer van de bank besproken dat zij goedkoper wilden gaan wonen en daar reageerde men positief op deze stap. Een van de consumenten had op het moment van de aanvraag geen inkomen, maar was wel aan het solliciteren en de aanvraag paste ook alleen op het inkomen van de andere consument. Bovendien hadden de consumenten al een hypothecaire geldlening bij de bank voor de oude woning en zou het risico voor de bank juist beperkt worden door de verhuizing. Daar komt bij dat de consumenten de oude woning al verkocht hadden en woonruimte nodig hadden voor henzelf en hun samengestelde gezin met drie kinderen. De consumenten waren bovendien een bestaande relatie van de bank, wat een extra zwaarwegende omstandigheid had moeten zijn in de beoordeling van de aanvraag.
- 3.7 De commissie is van oordeel dat hetgeen de consumenten naar voren gebracht hebben, niet maakt dat de bank de aanvraag niet mocht afwijzen. Ook als het financiële risico van de consumenten beperkt wordt door de verhuizing, kan de bank het financiële risico voor de consumenten en/of voor haarzelf nog te groot achten. Als de commissie uitgaat van de juistheid van de stelling dat een medewerker van bijzonder beheer van de bank vóór de verkoop van de oude woning gezegd heeft dat hij die stap toejuicht, volgt daaruit nog niet dat de bank een toezegging gedaan heeft dat de consumenten daadwerkelijk de aangevraagde hypothecaire geldlening zouden krijgen. De toetsingen (inclusief de Rabobank Risk Rating) zijn immers later uitgevoerd. Ook andere toezeggingen zijn niet gebleken. Gelet op de toelichting van de bank waarom de aanvraag is afgewezen, is de commissie van oordeel dat zij geen misbruik heeft gemaakt van haar afwijzbevoegdheid. De bank heeft ook niet gehandeld in strijd met een andere wet, de goede zeden, openbare orde en de afwijzing is in de bovengenoemde omstandigheden niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar.

Conclusie

- 3.8 Omdat de bank de aanvraag mocht afwijzen, is er geen grond voor schadevergoeding aan de consumenten.

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 oktober 2023, 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:34

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.

2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.