

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0019

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	8 januari 2024
Klacht van	mevrouw [naam1] en de heer [naam 2] , verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Moneyou B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

Beleidsvrijheid bank. Weigering gedeeltelijk royement naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De bank heeft een verzoek tot gedeeltelijk royement van de hypothecaire geldlening geweigerd, omdat het onderpand op het moment van het opstellen van het taxatierapport onbewoonbaar zou zijn. Nu niet is gebleken dat die onbewoonbaarheid van het pand de risicopositie van de bank negatief beïnvloedde, is de commissie van oordeel dat de weigering van het gedeeltelijk royement naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank dient de schade die de consumenten hierdoor hebben geleden te vergoeden.

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) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 november 2023. Op de hoorzitting was mevrouw [naam 1] namens de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mrs. [naam3] en [naam 4].
- 1.3 De consumenten 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 Op 30 augustus 2014 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. De rentevastperiode van de consumenten liep nog tot 2034.

2.2 Per e-mail van 12 februari 2023 schrijven de consumenten het volgende aan de bank:

"(...) We gaan onze woning (...) splitsing in 2 woningen (...)

Gemeente (...) heeft een principeakkoord voor splitsing en uitbreiding afgegeven (...) en de officiële vergunningsaanvraag loopt inmiddels. We verwachten deze in april te hebben en daarna met de verbouw te kunnen beginnen. Kadastrale splitsing heeft inmiddels ook plaatsgevonden.

(...)

De totale kosten voor de nieuwe situatie bedragen voor ons deel echter ca. € 350.000,-. We zouden daarom graag een gedeeltelijk royement van onze hypotheek willen tot nieuwe resthypotheek van € 125.000,- aflossingsvrij (...)"

2.3 Per e-mail van 3 maart 2023 schrijft de bank als volgt:

"(...) Als ik het verzoek lees en de stukken bekijk, blijkt zo te zijn dat er zelfs al een splitsing heeft plaatsgevonden, terwijl er hier bij ons niet een akkoord voor is aangevraagd. Om voor dit gedeeltelijk royement een akkoord te kunnen geven dienen wij in het bezit te komen van

- een recent taxatierapport (maximaal 6 maanden oud) opgemaakt door een gecertificeerd taxateur waaruit de marktwaarde blijkt van:
 - o het te verkopen deel van het onderpand;*
 - o het onderpand inclusief het te verkopen deel van het onderpand;*
 - o het onderpand na verkoop van het te verkopen deel.**
- de getekende verkoopakte met kadastrale gegevens van het te verkopen deel van het onderpand. (...)"*

2.4 Op 5 juni 2023 hebben de consumenten een taxatierapport aan de bank toegezonden. In dit rapport is de marktwaarde (op 28 april 2023) vastgesteld op € 230.000,-. Uit de foto's bij het taxatierapport blijkt dat de consumenten op dat moment al aan de verbouwing begonnen waren en dat de woning niet bewoonbaar was. De marktwaarde na verbouwing is vastgesteld op € 430.000,-.

2.5 De bank heeft het verzoek tot gedeeltelijk royement afgewezen, omdat uit het taxatierapport bleek dat het onderpand niet bewoonbaar was.

2.6 Op 6 juli 2023 is het afgesplitste gedeelte verkocht en is de lening bij de bank volledig afgelost.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen – na wijziging van eis ter zitting – betaling van een bedrag van € 17.000,-.

- 2.8 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft het verzoek tot gedeeltelijk royement niet goed opgepakt en onduidelijk gecommuniceerd. De consumenten vinden het ook onredelijk dat het verzoek om gedeeltelijk royement is afgewezen, omdat het pand op dat moment onbewoonbaar zou zijn. De woning was in maart 2023 nog gewoon bewoonbaar, maar ten tijde van het opmaken van het taxatie-rapport waren de consumenten al begonnen aan de verbouwing. Na de verbouwing is het pand wederom bewoonbaar. De bank heeft ook nooit eerder aan de consumenten gecommuniceerd dat het gedeeltelijk royement zou worden afgewezen als het pand op dat moment onbewoonbaar was. Daarbij gold dat de waarde van de woning ook gedurende de verbouwing hoger was dan het resterende beoogde hypotheekbedrag. De woning werd tijdens de verbouwing namelijk getaxeerd op € 230.000,-, terwijl het beoogde hypotheekbedrag (uiteindelijk) € 150.000,- was. Naar de mening van de consumenten had de bank het gedeeltelijk royement niet mogen weigeren. Zij hebben nu elders een hypothecaire geldlening moeten afsluiten tegen een hogere rente en lijden hierdoor € 17.000,- aan schade.

Het verweer

- 2.9 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. Als meest verstrekkende verweer voert de bank aan dat de klacht niet behandelbaar moet worden verklaard, omdat de klacht ziet op de weigering van de bank om een overeenkomst te sluiten. Op grond van vraag 2 onder 3 van het reglement is de klacht daarom niet behandelbaar.
- 2.10 Zij voert daarnaast inhoudelijk aan dat het gedeeltelijk royement niet mogelijk was, omdat het resterende onderpand ten tijde van het taxatierapport niet bewoonbaar was. Conform het beleid van de bank kon daarom op dat onderpand geen lening worden verstrekt. De bank is van mening dat het tot haar beleidsvrijheid behoort om het gedeeltelijk royement te weigeren.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid klacht

- 3.1 Het verweer van de bank met betrekking tot de behandelbaarheid slaagt niet. De klacht van de consumenten ziet niet op het afsluiten van een nieuwe hypothecaire geldlening, maar om een gedeeltelijk royement en de afhandeling/wijziging van een reeds bestaande hypothecaire geldlening. Dergelijke klachten zijn op basis van het reglement behandelbaar. De commissie gaat hierna dan ook over tot de inhoudelijke beoordeling van de klacht

Juridisch kader

- 3.2 De commissie stelt voorop dat de bank in beginsel contracts- en beleidsvrijheid heeft.

Het staat de bank daarbinnen vrij om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een bestaande hypothecaire geldlening wenst te verstrekken of wijzigen.¹ Dit betekent dat de bank in beginsel zelf mag bepalen of en op welke manier zij (gedeeltelijk) royement verleend. Deze contracts- en beleidsvrijheid kan worden beperkt indien sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van de geldende wet- en regelgeving of als de bank in de gegeven omstandigheden een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid. De commissie past de nodige terughoudendheid toe bij een beroep op deze beperkingen.

Inhoudelijke beoordeling

- 3.3 Naar het oordeel van de commissie is de weigering van de bank om tot gedeeltelijk royement over te gaan onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De bank heeft ter zitting desgevraagd verklaard dat het argument voor deze weigering de tijdelijke onbewoonbaarheid van het pand was. Dit zou een valide argument zijn, als dit de risicopositie van de bank negatief beïnvloedt. Uit het taxatierapport blijkt echter dat de woning gedurende die onbewoonbaarheid een marktwaarde had van € 230.000,-. De consumenten wensten (uiteindelijk) de hypothecaire geldlening tot een bedrag van € 150.000,- in stand te laten. Ook tijdens de onbewoonbaarheid van het pand liep de bank dus met betrekking tot de waarde van het pand geen risico. De bank heeft desgevraagd ter zitting ook niet nader toegelicht waarom er toch sprake was van een dusdanig risico dat het gedeeltelijk royement niet kon worden verleend.
- 3.4 De bank voert aan dat het beleid is dat er geen gedeeltelijk royement mogelijk is bij een onbewoonbaar onderpand en dat daarvan niet afgeweken kan worden. Door de bank is echter niet nader toegelicht wat dit beleid precies inhoudt en waar dit is vastgelegd. De commissie kan daarom ook niet vaststellen wat het beleid op dit punt inhoudt en of dit voor de consumenten kenbaar was. Daarbij komt dat – zelfs als dit beleid is van de bank – de bank hierop gezien hetgeen hiervoor is overwogen niet in redelijkheid een beroep kan doen, omdat niet is gebleken dat de bank vanwege de onbewoonbaarheid een risico liep.
- 3.5 Voor zover de bank nog aanvoert dat de consumenten zelf zonder overleg met de bank aan de verbouwing zijn begonnen en zij daarom bewust het risico hebben genomen dat het gedeeltelijk royement zou worden afgewezen, geldt het volgende. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de bank de consumenten op enig moment heeft aangegeven dat zij geen gedeeltelijk royement zou verlenen bij een onbewoonbaar onderpand. Hiervoor is reeds overwogen dat ook tijdens de procedure niet is toegelicht dat dit beleid ergens voor de consumenten terug te vinden was. Dat de consumenten onder die omstandigheden niet hebben gewacht met de verbouwing is hen dan ook niet aan te rekenen.

¹ Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2018-436, 2018-740, 2021-0028, 2021-1058, 2022-0780 en 2023-0807, te vinden op www.kifid.nl.

De consumenten hebben daarnaast toegelicht waarom zij niet eerder een taxatierapport konden laten opmaken, zodat hen ook daarvan geen verwijt te maken valt.

- 3.6 Daarbij komt dat de feitelijke positie van de bank ook niet anders was geweest als de consumenten het taxatierapport voor de verbouwing hadden laten opstellen. Ook in dat geval was het pand immers op enig moment onbewoonbaar geworden. Waarom dat voor de bank een andere risicopositie met zich zou hebben meegebracht is door de bank verder niet toegelicht en blijkt ook overigens nergens uit.
- 3.7 Hoewel het wellicht op de weg van de consumenten had gelegen om eerder contact op te nemen met de bank over hun voornemen het pand te splitsen, heeft de bank er zelf voor gekozen hieraan geen consequenties te verbinden. Zij heeft de consumenten immers op 3 maart 2023 – zie overweging 2.3. – al te kennen gegeven dat er wellicht mogelijkheden bestonden om gedeeltelijk royement te verlenen. De bank heeft vervolgens toegelicht dat zij dit verzoek heeft afgewezen, omdat het onderpand op dat moment onbewoonbaar was. Dat de communicatie van de consumenten over de splitsing daarin een rol heeft gespeeld is niet gesteld en ook niet gebleken.

Conclusie

- 3.8 Gezien het voorgaande had de bank het verzoek om gedeeltelijk royement niet mogen weigeren om de enkele reden dat het pand tijdelijk onbewoonbaar was. Nu de weigering van de bank om tot gedeeltelijk royement over te gaan onder de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, dient de bank de door de consumenten geleden schade te vergoeden. De bank heeft het gevorderde schadebedrag van € 17.000,- niet betwist, zodat de vordering tot dit bedrag zal worden toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank een bedrag van € 17.000,- aan de consument vergoedt binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl