

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0568

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	5 juli 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

De consument heeft de bank verzocht om ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van zijn ex-partner ten aanzien van de gezamenlijke hypothecaire geldlening. In eerste instantie heeft de bank dit verzoek afgewezen. Meer dan een jaar later is het verzoek alsnog door de bank toegewezen. De consument heeft zich beklaagd over de initiële afwijzing van zijn aanvraag door de bank. Hij heeft gesteld hierdoor schade te hebben geleden omdat hij niet heeft kunnen profiteren van de lagere rente ten tijde van zijn eerste aanvraag. De bank heeft zich verweerd tegen de stellingen van de consument. De commissie heeft geoordeeld dat de aanvraag in 2023 door de bank is geaccordeerd op grond van gewijzigde (financiële) omstandigheden en op basis van een andere financieringsopzet. Niet is gebleken dat de bank in strijd met de op haar rustende verplichtingen jegens de consument heeft gehandeld door zijn aanvragen in 2022 af te wijzen. De vordering is 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) het klachtformulier van de consument; 2) de daarop volgende aanvullende stukken van de consument en de bank; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. I. Struys, jurist bij DAS Rechtsbijstand.
- 1.3 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.
- 1.4 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 consument heeft in 2015 samen met zijn voormalige partner een woning gekocht en hiervoor een financiering afgesloten bij de bank. De hypotheeksom bedroeg € 260.000,- en bestond uit drie annuïtaire leningdelen.
- 2.2 In 2021 zijn de consument en zijn partner uit elkaar gegaan. De gezamenlijke woning is aan de consument toebedeeld. In het echtscheidingsconvenant staat dat de consument zijn ex-partner een bedrag van € 120.000,- moet betalen voor de overwaarde.
- 2.3 De consument heeft zich voor het verkrijgen van een financiering voor het overnemen van de gezamenlijke woning gewend tot een tussenpersoon. De tussenpersoon heeft in februari 2022 een aanvraag ingediend bij de bank voor een financiering van € 338.000,-, deels aflossingsvrij. Deze aanvraag is in maart 2022 afgewezen door de bank omdat de bank heeft berekend dat de financieringslast na het bereiken van de AOW-leeftijd door de consument (binnen 7 jaar na de aanvraag) niet langer betaalbaar zal zijn.
- 2.4 In mei 2022 heeft de consument opnieuw een aanvraag via de tussenpersoon ingediend voor een financiering van € 337.000,-, deels aflossingsvrij. De bank heeft de consument verzocht om een akkoordverklaring van Stichting NHG voor deze financieringsopzet. Stichting NHG heeft het akkoord afgegeven. De bank heeft de aanvraag van de consument op 27 mei 2022 alsnog afgewezen.
- 2.5 Op 21 juni 2022 heeft de tussenpersoon namens de consument een klacht ingediend bij de bank en verzocht de aanvraag alsnog goed te keuren. De bank heeft hier niet mee ingestemd.
- 2.6 In november 2022 heeft de consument zich nogmaals beklaagd bij de bank over de afwijzing van zijn aanvraag. De bank heeft onderzocht of een oplossing mogelijk is. Daartoe heeft de consument recente (inkomens)informatie gedeeld. Aan de hand van deze informatie heeft de bank een nieuwe inkomensverklaring opgemaakt.
- 2.7 De bank heeft de consument na het beoordelen van de recente (inkomens)informatie een financiering aangeboden en daarbij het laagste rentepercentage uit het eerste kwartaal van 2023 gehanteerd. De consument heeft dit aanbod in juni 2023 geaccepteerd.
- 2.8 De consument heeft zich nadien bij Kifid beklaagd over de gang van zaken met betrekking tot zijn aanvraag en een schadevergoeding gevorderd.

### *De klacht en vordering van de consument*

- 2.9 De consument verwijt de bank, kort weergegeven, dat zijn financieringsaanvraag bij het overnemen van de gezamenlijke woning op zijn naam in eerste instantie is afgewezen.

Een jaar later, in 2023, heeft de bank hem wel een financiering aangeboden maar in de tussenliggende periode is de marktrente voor hypothecaire geldleningen gestegen en betaalt de consument nu een hoger tarief. Hij heeft daarmee niet kunnen profiteren van de lage rente in 2022. Hij vordert hiervoor een schadevergoeding dan wel een (gedeeltelijke) omzetting van de geldlening naar aflossingsvrij. Hij betaalt nu een rentetarief van 4,56%, daar waar het tarief in maart 2022 1,7% was, aldus de consument.

- 2.10 De consument legt aan zijn klacht – samengevat – verder het volgende ten grondslag. De bank heeft zijn aanvraag in 2022 op onjuiste gronden afgewezen. De bank heeft per april 2022 haar acceptatiebeleid aangescherpt. De eerste aanvraag van de consument dateerde echter van 8 maart 2023 en had onder het oude beleid van de bank beoordeeld moeten worden. De consument heeft zelfs, op verzoek van de bank, aan Stichting NHG om een akkoordverklaring voor deze financieringsopzet gevraagd en deze akkoordverklaring ook gekregen. Desondanks heeft de bank vervolgens zijn aanvraag afgewezen. De NHG was bedoeld als vangnet voor alle betrokkenen en bood de bank zekerheid. Bovendien had de bank op grond van de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet de ruimte om af te wijken van het eigen, reguliere acceptatiekader. De consument verwijst daarbij naar artikel 4.1a-d van die regeling. Het is voor de consument daarom onbegrijpelijk dat de bank bleef volharden in haar standpunt. De consument had een zwaarwegend belang bij het overnemen van de voormalige gezamenlijke woning. Het was voor de dochter van de consument van belang dat ze in haar vertrouwde omgeving kon blijven. De lage rente van begin 2022 maakte de financiering voor de consument betaalbaar. De consument had ook een financiële buffer en de intentie om op pensioendatum extra te gaan aflossen. De bank heeft de aanvraag in 2023 wel goedgekeurd, wat op zijn minst opmerkelijk is nu die maandlasten veel hoger zijn dan ze in 2022 waren geweest. Het gaat om € 1.820,- per maand tegenover € 1.022,- per maand, dat is een verschil van € 798,- per maand. Zijn schade bedraagt hierdoor € 191.250,- en ziet op het verschil per maand van € 798,- maal 12 maanden, gedurende 20 jaar.

*Het verweer van de bank*

- 2.11 De bank heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- 2.12 De klacht van consument gaat in de kern over de weigering van de bank om in 2022 een financiering te verstrekken. De bank meent daarom primair dat de klacht van de consument op grond van Vraag 2 onder 3 van het reglement niet behandelbaar is. Daarnaast meent de bank dat de klacht niet gaat over een bij de bank afgenomen financiële dienst maar over het aanvraagproces zodat de klacht (ook) op grond van Vraag 1 lid 1 van het reglement niet behandelbaar is. De consument heeft in de stukken immers opgenomen dat hij zich bij de eerste afwijzing door de bank in maart 2022 had neergelegd, maar dat hij niet begreep dat de aanvraag na het akkoord van Stichting NHG alsnog werd afgewezen door de bank.
- 2.13 Daarnaast meent de bank dat de klacht op inhoudelijke gronden ook afgewezen dient te worden. De consument had een financiering nodig voor het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner en voor het financieren van de uitkoopsom.

Bij het verstrekken van een financiering moet de bank zich aan de geldende wet- en regelgeving houden en daarnaast aan haar eigen acceptatiebeleid. Begin 2022 heeft de bank haar acceptatiebeleid geëvalueerd. Als gevolg van die evaluatie heeft de bank per 1 april 2022 een aantal wijzigingen doorgevoerd die de bank noodzakelijk achtte. Dit heeft geleid tot een aanscherping van het acceptatiebeleid. Zo is de bank gestopt met het gemotiveerd afwijken van de standaardnormen omdat zij daarmee een te groot risico op overkreditering voorzag. Dit vond zij, onder andere in verband met de sectorbrief die AFM medio 2022 heeft gepubliceerd, niet langer verantwoord. Aanvragen die tot en met 31 maart 2022 om 15.00 uur compleet waren konden nog tegen 'oude voorwaarden' worden geoffreerd. De eerste aanvraag van de consument is ook volledig onder de 'oude' acceptatievoorwaarden beoordeeld en op 16 maart 2022 definitief afgewezen. Ook met gebruikmaking van een 'explain' (dat is een gemotiveerde afwijking van de standaardnormen) vond de bank dat de financiering niet verantwoord was. De beleidswijziging van 1 april 2022 was niet van invloed op de beoordeling van de eerste aanvraag van de consument van maart 2022.

- 2.14 Toen de consument voor de tweede keer een aanvraag indiende voor een deels aflossingsvrije lening heeft de bank deze afgewezen, ondanks de goedkeuring van Stichting NHG, omdat de bank volgens haar beleid niet meer dan de helft van de oorspronkelijke woningwaarde aan aflossingsvrije leningen verstrekt. De bank maakt haar eigen afweging. De bank komt immers beleids- en contractsvrijheid toe.
- 2.15 De in 2023 aan de consument aangeboden financiering heeft een heel andere opzet dan de aanvragen uit 2022. Zo bestaat deze financiering uit verschillende annuïtaire lenigdelens met verschillende looptijden, waardoor een deel van de financiering voor het bereiken van de AOW-leeftijd is afgelost. Hierdoor is de financiering ook na het bereiken van de AOW-leeftijd nog betaalbaar. Bovendien was het inkomen van de consument in 2022 lager. Het vastgestelde bestendige inkomen van de consument bedroeg toen € 49.498,- per jaar en in 2023 € 59.659,-. Daarnaast was ook de financieringsbehoefte in 2023 lager dan in 2022 omdat de consument in de tussentijd had afgelost op zijn lening. Er is uiteindelijk een hypotheeksom verstrekt van € 322.117,- ten overstaande van de aanvragen in 2022 voor € 338.000,- en € 337.000,-.
- 2.16 Dat de bank de consument in 2023 een financiering heeft aangeboden betekent niet dat aanvraag in 2022 ook goedgekeurd had moeten worden.
- 2.17 De bank heeft tot slot de schade betwist. De maandlasten van de aanvraag uit 2022 kunnen niet één op één worden vergeleken met de inmiddels verstrekte financiering.

### 3. De beoordeling

#### *De klacht van de consument is behandelbaar*

- 3.1 Voordat de commissie inhoudelijk op de klacht kan ingaan, moet zij eerst nagaan of de klacht van de consumenten behandelbaar is. De bank heeft gesteld dat de klacht van de consument op grond van vraag 1 onder 1, en op grond van vraag 2 onder 3 van het reglement niet behandelbaar is. De commissie oordeelt als volgt.
- 3.2 Op grond van vraag 1 onder 1 van het reglement behandelt de commissie alleen klachten over financiële diensten die een consument heeft afgenomen.<sup>1</sup> In het voorliggende geval heeft de consument een krediet afgenomen bij de bank zodat vraag 1 van het reglement naar het oordeel van de commissie geen belemmering vormt voor de behandelbaarheid van de klacht. Op grond van vraag 2 onder 3 van het reglement kan de commissie niet oordelen over klachten die gaan over de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan, tenzij de klacht behelst dat de kredietverstrekker misbruik heeft gemaakt van de haar toekomende contracteer- en beleidsvrijheid of bij de weigering heeft gehandeld in strijd met de wet.<sup>2</sup> De klacht van de consument houdt in dat de bank misbruik heeft gemaakt van de haar toekomende contracteer- en beleidsvrijheid door zijn financieringsaanvraag in 2022 af te wijzen. Daartoe heeft de consument, kort weergegeven, aangevoerd dat de bank op grond van de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet mocht afwijken van haar beleid; dat de Stichting NHG toestemming had verleend voor de financieringsopzet en dat de consument vermogen had en ook extra wilde aflossen zodat de bank zijn aanvraag ten onrechte heeft afgewezen in 2022. Daarnaast heeft de consument aangevoerd dat de bank ten onrechte het strengere nieuwe acceptatiebeleid vanaf april 2022 heeft toegepast op zijn aanvraag van maart 2022. Daarmee valt de klacht naar het oordeel van de commissie onder de uitzondering van vraag 2 onder 3 van het reglement en is de commissie bevoegd de klacht te behandelen.

#### *De klacht van de consument is niet gegrond*

- 3.3 Het uitgangspunt is dat de bank een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft. Dit betekent dat de bank in principe zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een financiering verstrekt.<sup>3</sup> Dat is anders indien het gebruik van die vrijheid misbruik van bevoegdheid oplevert of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

---

<sup>1</sup> Zie vraag 1 onder 1 Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>2</sup> Zie vraag 2 onder 3 Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

<sup>3</sup> Zie o.a. de uitspraken Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0913, 2023-0807, 2022-0780 en 2021-1058, te vinden op [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl).

- 3.4 De bank heeft de stellingen van de consument gemotiveerd betwist. De bank heeft toegelicht dat, anders dan de consument stelt, de bank de aanvraag van maart 2022 op basis van het 'oude' beleid heeft getoetst. De afwijzing dateert van 16 maart 2022. Ook met gebruikmaking van de mogelijkheid van 'explain' vond de bank de aanvraag financieel niet verantwoord, zodat de beleidswijziging per april 2024 niet van invloed is geweest op de beoordeling van deze aanvraag. De aanvraag van mei 2022 is op grond van het gewijzigde acceptatiebeleid afgewezen. De bank heeft ook deze afwijzingsgronden toegelicht.
- 3.5 De commissie kan uit de stukken niet concluderen dat de bank fouten heeft gemaakt of onjuist heeft gehandeld jegens de consument ten tijde van de aanvragen in maart en in mei 2022. De bank heeft helder toegelicht dat de aanvraag in 2023 is geaccordeerd omdat daar andere (financiële) omstandigheden aan ten grondslag lagen en omdat de financieringsopzet verschilde. De consument heeft zich in 2022 laten bijstaan door een tussenpersoon. De bank was niet de adviseur en had slechts de rol van geldverstrekker. De bank heeft zich na de klachten van de consument over de aanvraagtrajecten ingezet om met een passende oplossing te komen. Zij heeft een financieringsconstructie voorgesteld die paste binnen het beleid van de bank. Daarbij is van belang dat het inkomen van de consument in 2023 hoger was, de financieringsbehoefte lager was en de verstrekte geldlening, anders dan de aanvragen in 2022, volledig uit annuïtaire leningdelen bestond en volledig in box 1 voor de inkomstenbelasting viel, zodat de financiering voor een deel zou zijn afgelost voor het bereiken van de AOW-leeftijd door de consument. Dit maakte de lening ook na het bereiken van de AOW-leeftijd nog betaalbaar.
- 3.6 Gelet op het voorgaande is naar het oordeel van de commissie niet gebleken dat de bank misbruik heeft gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid en is het handelen van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De klacht van de consument zal worden afgewezen.

#### **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 2024, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://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](http://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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)