

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0770

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	6 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., gevestigd te Amersfoort, handelend onder de naam Florius, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Afwijzing hypotheekaanvraag. De consument stelt dat er sprake is van leeftijdsdiscriminatie en dat de bank daarom in strijd met de wet handelt dan wel misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. De commissie gaat hier niet in mee. De leeftijd van de consument is namelijk niet de reden geweest waarom de bank de hypotheekaanvraag heeft afgewezen. De klacht is daarom ongegrond.

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 en 5) de aanvullende stukken.
- 1.2 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.
- 1.3 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 consument had een hypothecaire geldlening bij de bank. Na het overlijden van zijn echtgenote heeft de consument besloten om te verhuizen naar een huurwoning. Hij heeft zijn huis verkocht voor € 610.000,-. De openstaande som van de hypothecaire geldlening was (op 1 januari 2024) € 283.789,62. Er was dus een aanzienlijke overwaarde.

- 2.2 Aangezien de overdracht pas op 15 mei 2024 zou plaatsvinden en hij in januari 2024 al financiering nodig had voor de verhuizing en herinrichting van zijn nieuwe woning, wilde de consument (ter overbrugging van deze periode) zijn hypothecaire geldlening verhogen met € 25.000,-. In dat kader heeft hij op 16 januari 2024 met de bank gebeld. In dat gesprek heeft de bank aangegeven dat een dergelijke aanvraag via een hypotheekadviseur moet verlopen. De hypotheekadviseur van de consument heeft vervolgens een aanvraag ingediend.
- 2.3 De bank heeft de hypotheekaanvraag afgewezen, omdat zij de gevraagde verhoging niet verantwoord achtte op basis van het AOW-inkomen van de consument.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument vindt het onterecht dat de bank zijn aanvraag heeft afgewezen. Volgens hem is er sprake van leeftijdsdiscriminatie. Tijdens het telefoongesprek van 16 januari 2024 heeft de bankmedewerker namelijk naar zijn leeftijd gevraagd en toen de consument had geantwoord dat hij 82 jaar is, heeft de bankmedewerker gezegd "Dan kunnen wij niets voor u betekenen". Vanwege de (volgens hem) onterechte afwijzing van zijn aanvraag, vordert de consument een schadevergoeding van € 800,-.¹

Het verweer

- 2.5 De bank 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 stelt voorop dat de bank in beginsel contractsvrijheid heeft: het staat de bank vrij om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een (aanvullende) financiering verstrekt. In deze zaak speelde de bijzonderheid dat de consument zijn woning met een aanzienlijke overwaarde had verkocht en dat de koper de waarborgsom van 10% al had gestort. De bank zou dus maar weinig risico lopen op het verstrekken van een aanvullende financiering. Dat de bank de aanvraag op basis van het inkomen van de consument heeft afgewezen en dus kennelijk zeer strikt vasthield aan haar inkomenscriteria, is weliswaar vervelend voor de consument (en wellicht ook een gemiste kans voor de bank zelf), maar dat valt onder de contractsvrijheid van de bank.

¹ In zijn reactie op de dupliek heeft de consument zijn vordering verhoogd naar € 8.000. Gelet op artikel 55 van het reglement is het echter niet mogelijk om in dat stadium van de procedure de vordering te verhogen.

- 3.2 De bank mag echter geen misbruik maken van haar vrijheid of handelen in strijd met de wet. De consument stelt dat er in zijn zaak sprake is van leeftijdsdiscriminatie en dat de bank daarom in strijd met de wet handelt dan wel misbruik maakt van haar contracts- en beleidsvrijheid.²
- 3.3 Om twee redenen slaagt deze stelling niet. In de eerste plaats is het niet gebleken dat de bank leeftijdsdiscriminatie heeft toegepast. De leeftijd van de consument is namelijk niet de reden geweest waarom de bank de hypotheekaanvraag heeft afgewezen. De consument meent echter van wel. In dat kader stelt hij dat hij op 16 januari 2024 met de bank gebeld heeft en dat de bankmedewerker naar zijn leeftijd had gevraagd en toen heeft gezegd “Dan kunnen wij niets voor u betekenen”. De bank heeft dit gemotiveerd betwist. In deze klachtprocedure heeft de bank namelijk een transcriptie van het telefoongesprek overgelegd. Daaruit blijkt dat de bankmedewerker de consument weliswaar om zijn geboortedatum heeft gevraagd, maar dat dat enkel was om zijn identiteit te kunnen verifiëren (de geboortedatum is één van de controlevragen die door de bank wordt gesteld). In reactie op het overleggen van deze transcriptie heeft de consument aangevoerd dat dit een transcriptie is van een telefoongesprek van 16 januari 2024 *in de middag*, terwijl hij die dag óók *in de ochtend* met de bank gebeld heeft. Volgens de consument heeft de bank in dát gesprek aangegeven niets voor hem te kunnen betekenen vanwege zijn leeftijd. Uit de administratie van de bank blijkt evenwel niet dat er die ochtend telefonisch contact is geweest met de consument en de consument heeft dit ook niet anderszins aannemelijk kunnen maken. Voor de commissie is daarom niet komen vast te staan dat de consument ook in de ochtend met de bank gebeld heeft, laat staan dat de bank in haar telefonisch contact met de consument leeftijdsdiscriminatie zou hebben toegepast.
- 3.4 In de tweede plaats gaat de stelling van de consument ook juridisch niet op. Leeftijdsdiscriminatie is immers niet verboden bij het aanbieden van goederen en diensten. Het wettelijk verbod is namelijk beperkt tot leeftijdsdiscriminatie bij arbeid, beroep en beroeps- onderwijs en strekt zich dus niet uit tot leeftijdsdiscriminatie bij het aanbieden van hypothecaire geldleningen (en andere bankproducten).³
- 3.5 De klacht van de consument is dus ongegrond. Dit betekent dat zijn vordering moet worden afgewezen.

² Vanwege deze gemotiveerde stellingname is de klacht behandelbaar op grond van artikel 2 lid 3 van het reglement.

³ Zie *Kamerstukken II 1997/98, 25 938, nr. 1, Leeftijdsgrenzen in wet- en regelgeving*, en eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening over dit onderwerp, zoals GC Kifid nr. 2020-112, 2020-703 en 2021-0872.

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. 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