

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-277  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, terwyl mr. A.J.M. Hendriks, secretaris)**

Klacht ontvangen op: 22 juni 2015  
Ingesteld door: Consument  
Tegen: SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen: de Bank  
Datum uitspraak: 28 september 2015  
Aard uitspraak: bindend advies

## **Samenvatting**

Bij een substantiële wijziging van de bestaande hypothecaire geldlening mag de Bank daarvoor advieskosten in rekening brengen, mits voor de consument de mogelijkheid bestaat een onafhankelijk adviseur (met de vereiste vergunningen) in te schakelen. In dit geval was niet alleen sprake van een wijziging van de rentevorm, maar ook van de leenvorm.

### **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank
- het verweerschrift van de Bank
- de repliek van Consument
- de dupliek van de Bank

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

### **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een hypothecaire lening bij de Bank. In 2001 heeft de Bank hem een tweede lening verstrekt. Het betreft een SNS Extra Ruimte Hypotheek (hierna: “de lening”) van NLG 50.000,-. De lening betreft een opnamefaciliteit tot maximaal het genoemde bedrag op de privérekening van Consument. Tot zekerheid van terugbetaling is ten behoeve van de Bank een recht van hypotheek, tweede in rang, gevestigd op de woning van Consument aan de [Straat] te [plaats].
- 2.2 Consument heeft de Bank verzocht zijn lening om te zetten naar een aflossingsvrije lening met een vaste rente voor de duur van 10 jaar. Omdat de Bank daarvoor een bedrag van € 250,- administratiekosten en een bedrag van € 1.000,- advieskosten rekent (8 uur tegen € 125,- per uur), heeft Consument voornamelijk afgezien van de omzetting.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering

Consument vordert dat de Bank de gevraagde wijziging doorvoert tegen betaling van uitsluitend de administratiekosten van € 250,-.

Daartoe heeft Consument aangevoerd dat hij geen advies nodig heeft, omdat het om een kleine wijziging gaat. Anders dan de Bank stelt, was de lening al hypothecair van aard nu daarvoor een recht van hypotheek op zijn woning was gevestigd. Bovendien bedraagt de lening slechts € 22.000,-. Door de omzetting wijzigt alleen de rente van variabel naar vast. Omdat de rente die hij nu voor 10 jaar kan afsluiten lager is dan de variabele rente op zijn huidige lening, zullen de maandlasten voor Consument lager worden. Ook om die reden kan de Bank de wijziging zonder advies doorvoeren.

#### Verweer Bank

De gevraagde omzetting betreft niet alleen een wijziging in de rente (van variabel naar vast), maar ook een wijziging van leenvorm. De lening is een betaalrekening met kredietfaciliteit, die alleen een variabele rente kent. Door de wijziging wordt de betaalrekening omgezet in een hypothecaire lening. Dit is een wijziging die de Bank niet zonder advies aanbiedt. Bovendien vraagt de Bank zich af of omzetting ook daadwerkelijk tot lagere maandlasten zal leiden, nu Consument op dit moment van de kredietfaciliteit geen gebruik maakt en dus geen rente betaalt, terwijl hij dat straks over het gehele bedrag van de lening wel zal doen. Ook daarom acht de Bank advies noodzakelijk. Het bedrag van € 1.000,- is gebaseerd op de gemiddelde tijd die een adviseur aan een dergelijk advies besteedt.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ingevolge het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen (“BGfo”) staat het een financiële dienstverlener in beginsel vrij te bepalen of hij een product al dan niet zonder advies wil aanbieden. De Bank beschouwt een hypothecaire lening als een complex product en voert daarom het beleid dat zij (een wijziging in) een dergelijk product niet zonder advies aanbiedt.
- 4.2 De Commissie is van oordeel dat het over het algemeen niet redelijk is als een bank advieskosten in rekening brengt voor kleine wijzigingen binnen een bestaande overeenkomst. Indien het echter gaat om een substantiële wijziging van de bestaande overeenkomst, mag een bank daarvoor advieskosten rekenen, mits voor de consument de mogelijkheid bestaat een onafhankelijk adviseur (met de vereiste vergunningen) in te schakelen. Als de wijziging van een bestaande overeenkomst zo ingrijpend is dat van de oorspronkelijke lening nagenoeg niets meer resteert en men net zo goed naar een andere aanbieder had kunnen gaan, staat het de bank vrij daarvoor advieskosten in rekening te brengen én mag zij eisen stellen aan de door consument ingeschakelde (onafhankelijke) adviseur.
- 4.3 De Bank heeft terecht aangevoerd dat niet alleen sprake is van een wijziging van de rentevorm, maar ook van de leenvorm. De Commissie is van oordeel dat daarmee sprake is van een substantiële wijziging van de bestaande overeenkomst, waarvoor de Bank advieskosten mag rekenen. Consument heeft niet aangevoerd dat hij in dit geval van een andere adviseur gebruik had willen maken.

4.4 De hoogte van het uurtarief acht de Commissie redelijk. Dat geldt echter niet voor het aantal bestede uren, met name gelet op de hoogte van de lening. De Commissie acht een tijdsbesteding van vijf uren voor het advies redelijk, zodat de advieskosten maximaal € 625,- mogen bedragen.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank de door Consument gevraagde wijziging in de overeenkomst dient door te voeren tegen betaling van een bedrag van maximaal € 625,- aan advieskosten en € 250,- administratiekosten.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)