

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-256  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, en mr. E.L.A. Van Emden en mr. A.W.H. Vink en  
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 oktober 2014  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : ING Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 6 juni 2016  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

De Commissie stelt vast dat het beleid van de Bank erop is gericht substantiële wijzigingen ter zake hypothecaire geldleningen alleen in behandeling te nemen als daarover gedegen advies aan de Consument is uitgebracht. Een beleidskeuze die de Bank gemotiveerd heeft toegelicht en die de Bank ingevolge het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen (BGfo) in beginsel vrij is te maken. Ter uitvoering van deze beleidskeuze dient een wijzigingsverzoek dat afkomstig is van het niet-gebonden intermediair via een bij de Bank aangesloten service provider te worden ingediend. De Commissie kwalificeert de door Consument gewenste omzetting als een substantiële wijziging van de bestaande hypothecaire geldleningsovereenkomst. Gelet op de aard van de wijziging alsmede het feit dat voor Consument de mogelijkheid bestaat een eigen onafhankelijke adviseur (met de vereiste vergunningen) in te schakelen, acht de Commissie de hiervoor beschreven procedure redelijk. Het komt de Commissie niet onredelijk voor dat de Bank ter zake de administratieve uitvoering van een wijziging van de hypothecaire geldleningsovereenkomst kosten in rekening brengt. In elk geval acht de Commissie die kosten redelijk indien Consument zijn verzoek tot wijziging rechtstreeks aan de Bank voorlegt. Voor zover een service provider kosten aan een niet-gebonden adviseur in rekening brengt, staat dat niet ter beoordeling in dit geschil tussen Consument en Bank. Ten overvloede wordt overwogen dat, indien Consument zou betogen dat de niet-gebonden tussenpersoon die kosten aan hem doorberekent, de Commissie die kosten niet kan beoordelen. Deze kosten staan immers niet vast. Het wijzigingsverzoek is door Consument niet bij de service provider ingediend en daarnaast biedt de enkele stelling van Consument dat dergelijke kosten “gemiddeld minimaal € 325,00” bedragen onvoldoende houvast om te kunnen beoordelen of deze kosten al dan niet redelijk zijn.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen en nadere toelichting verstrekt bij brief van 19 februari 2015 met bijlagen;
- de repliek van Consument (e-mail van 29 april 2015 en brief van 30 april 2015 met bijlagen);
- de brief van de Bank van 7 september 2015.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 maart 2016 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

## **2. Feiten**

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

2.1 Consument en zijn echtgenote hebben destijds een hypothecaire geldlening afgesloten bij de (rechtsvoorganger) Bank bestaande uit twee leningdelen. Aan een deel zijn verpande levensverzekeringen gekoppeld.

2.2 De door Consument geraadpleegde adviseur heeft de Bank op 16 juli 2014 verzocht deze geldleningsovereenkomst te wijzigen door de in de levensverzekeringen opgebouwde waardes af te kopen en op de geldlening in mindering te brengen alsmede de leenvorm van één leningdeel om te zetten naar annuïteiten. De geraadpleegde adviseur heeft tot slot de Bank bericht dat het risico van overlijden door middel van een af te sluiten overlijdensrisicoverzekering op beide levens zal worden afgedekt.

2.3 Door middel van ondertekening van een formulier (“machtiging en verklaringen”) heeft Consument de Bank, voor zover relevant, het volgende te kennen gegeven:

*“Ondergetekenden machtigen Verzekeringsadviesbureau QQQ aan STRAAT te VESTIGINGSPLAATS om namens ons de hypotheek aanpassing met de geldverstrekker of diens vertegenwoordiger te bespreken en af te wikkelen.*

*Alle correspondentie moet ook aan dit kantoor gezonden worden en niet rechtstreeks aan ons mijn adres.*

*Verklaring in het kader van BGFO per 1 januari 2013*

*Hierbij verklaren wij op de hoogte te zijn van de financiële gevolgen van ons verzoek tot het wijzigen van onze hypotheek onder nummer : XXX*

*Wij kiezen ervoor advies te vragen van een adviseur die geen rechtstreekse samenwerkingsovereenkomst heeft met uw onderneming.*

*Wij verzoeken u vriendelijk ons ingediende verzoek in behandeling te nemen en onze adviseur volledig op de hoogte te houden over de voortgang en de afhandeling”.*

2.4 Aanvankelijk accepteerde de Bank deze machtiging niet. De Bank stelde dat de machtiging in de vorm van een notariële volmacht diende te worden aangeboden. Een eis die de Bank in de onderhavige procedure heeft losgelaten.

2.5 Los hiervan is het wijzigingsverzoek vanwege het ontbreken van een samenwerkingsverband tussen het gemachtigde verzekeringsadviesbureau en de Bank niet in behandeling genomen.

2.6 Tijdens de onderhavige procedure heeft de Bank gewezen op de mogelijkheid de aanvraag via een bij haar aangesloten service provider in te dienen. Hieraan zijn kosten verbonden. De aanvraag is niet via een dergelijke service provider ingediend.

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

3.1 Consument vordert dat de Bank zijn reeds ingediende wijzigingsverzoek zonder nadere voorwaarden en kosten zal doorvoeren en hem voor de door de Bank veroorzaakte vertraging en de daardoor teveel betaalde rente en premiebedragen zal compenseren.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De door Consument ingeschakelde onafhankelijke adviseur is in het bezit van de vereiste vergunningen en diploma's met als gevolg dat het gegeven advies met voldoende waarborgen is omgeven en aan de door de Bank jegens Consument in acht te nemen zorgplicht is voldaan. Consument heeft de adviseur een vergoeding (advies/aanpassingskosten ad € 750,00) betaald. Consument heeft het recht zelf zijn vertegenwoordiger, gemachtigde of adviseur te kiezen. De door de Bank genoemde alternatieve route via de service provider is geen redelijk alternatief, maar een barrière die door geen enkele andere geldverstrekker wordt opgeworpen. De te volgen procedure is in administratief opzicht omslachtig, leidt tot extra kosten ("gemiddeld minimaal" ad € 325,00) en kent een verwerkingstijd van drie tot zes maanden, aldus Consument.

#### *Verweer*

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken en daartoe het volgende aangedragen.

- De financieringsaanvraag kan niet in behandeling worden genomen omdat de adviseur geen ING adviseur is of Tussenpersoon met wie de Bank samenwerkt. De adviseur is gemachtigde van Consument.
- De Bank komt contractsvrijheid toe en kan niet verplicht worden zaken te doen met tussenpersonen met wie zij geen samenwerkingsovereenkomst heeft gesloten.
- In het kader van haar in acht te nemen zorgplicht heeft de Bank als beleid geformuleerd dat een omzetting van een hypothecaire geldlening pas kan worden uitgevoerd nadat gedegen advies is verstrekt. Naar de mening van de Bank dient een dergelijk advies door een Tussenpersoon te zijn gegeven met wie een samenwerkingsverband bestaat. Aan hen worden hoge eisen gesteld. Op periodieke basis ontvangen zij van de Bank actuele informatie opdat zij in staat zijn correct en passend advies te geven. Daarnaast zijn deze Tussenpersonen op de hoogte van de procedurele gang van zaken rond een omzettingsadvies. De Bank dient ervoor zorg te dragen dat een correct en passend advies wordt verstrekt hetgeen zij door middel van samenwerkingscontracten heeft geregeld.
- Voor het niet-aangesloten intermediair biedt de Bank de mogelijkheid aanvragen via een service provider in te dienen. De Bank is met de grootste service providers een samenwerkingsverband aangegaan. Deze service providers voldoen aan de strenge eisen van de Bank, zijn bekend met de producten en zijn bovendien van de interne procedures op de hoogte met als gevolg dat een aldus ingediende aanvraag ook voldoet aan de (kwaliteits)eisen van de Bank.

- Informatie over de door de Bank gehanteerde tarieven en advieskosten is op de website van de Bank, onder [ING.nl/advieskosten](http://ING.nl/advieskosten), te raadplegen.
- Verder is over de advieskosten via een intermediair aldaar op die website vermeld: *“U kunt natuurlijk ook uw adviesvragen aan uw tussenpersoon stellen. Let er dan wel op dat u duidelijke afspraken maakt over de kosten die uw tussenpersoon uiteindelijk in rekening zal brengen. En wat voor uw advies u daarvoor krijgt. Op de website van de AFM vindt u een handige checklist welke dienstverlening voor het adviseren van een hypotheek vereist is.”*
- De Bank wijst er ten slotte op dat haar visie over de gewenste kwaliteitswaarborgen strookt met die van de AFM inzake ketenverantwoordelijkheid.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De klacht valt uiteen in twee onderdelen. Ten eerste ligt ter beoordeling voor de vraag of de Bank, gegeven de specifieke feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie, op goede gronden het door het intermediair ingediende wijzigingsverzoek verband houdende met hypothecaire geldleningen alleen door middel van de door haar voorgeschreven procedure(s) in behandeling wil nemen. Daarnaast dient beantwoord te worden de vraag of de daarmee samenhangende kosten Consument in rekening mogen worden gebracht. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat het beleid van de Bank erop is gericht substantiële wijzigingen ter zake hypothecaire geldleningen alleen in behandeling te nemen als daarover gedegen advies aan de Consument is uitgebracht. Een beleidskeuze die de Bank gemotiveerd heeft toegelicht en die de Bank ingevolge het Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen (BGfo) in beginsel vrij is te maken.
- 4.3 Ter uitvoering van deze beleidskeuze, zo heeft de Bank eerst gaandeweg de onderhavige procedure toegelicht, dient een wijzigingsverzoek dat afkomstig is van het niet-gebonden intermediair via een bij de Bank aangesloten service provider te worden ingediend.
- 4.4 De Commissie kwalificeert de door Consument gewenste omzetting als een substantiële wijziging van de bestaande hypothecaire geldleningsovereenkomst. De bestaande kapitaalverzekeringen dienen immers te worden afgekocht en de leenvorm dient te worden gewijzigd.
- 4.5 Gelet op de aard van de wijziging alsmede het feit dat voor Consument de mogelijkheid bestaat een eigen onafhankelijke adviseur (met de vereiste vergunningen) in te schakelen, acht de Commissie de hiervoor beschreven procedure redelijk. Het vorenstaande leidt er dan ook toe dat het eerste klachtonderdeel gericht tegen de door de Bank voorgeschreven procedure geen doel treft.
- 4.6 Wat betreft het tweede onderdeel van de klacht gericht op het in rekening mogen brengen van kosten, overweegt de Commissie als volgt.

4.7 Het komt de Commissie niet onredelijk voor dat de Bank ter zake de administratieve uitvoering van een wijziging van de hypothecaire geldleningsovereenkomst kosten in rekening brengt. In elk geval acht de Commissie die kosten redelijk indien Consument zijn verzoek tot wijziging rechtstreeks aan de Bank voorlegt. Voor zover een service provider kosten aan een niet-gebonden adviseur in rekening brengt, staat dat niet ter beoordeling in dit geschil tussen Consument en Bank. Ten overvloede wordt overwogen dat, indien Consument zou betogen dat de niet-gebonden tussenpersoon die kosten aan hem doorberekent, de Commissie die kosten niet kan beoordelen. Deze kosten staan immers niet vast. Het wijzigingsverzoek is door Consument niet bij de service provider ingediend en daarnaast biedt de enkele stelling van Consument dat dergelijke kosten “*gemiddeld minimaal € 325,00*” bedragen onvoldoende houvast om te kunnen beoordelen of deze kosten al dan niet redelijk zijn.

4.8 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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).*