

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-331 (prof. mr. M.L. Hendrikse voorzitter en mr. M. Nijland, secretaris)

Klacht ontvangen op : 27 januari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 26 mei 2017
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank een onredelijke voorwaarde heeft gesteld door consument naar een hypotheekadviseur te verwijzen toen hij een mutatie in zijn hypothecaire geldlening wilde verwerken. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en overweegt dienaangaande als volgt. Er is sprake van een complex product (een hypothecaire geldlening en een beleggingsverzekering) in de zin van de Wet op het financieel toezicht. Het afkopen van een beleggingsverzekering en de waarde van de beleggingsverzekering vervolgens in mindering op de uitstaande hypotheeksom te brengen is te zien als een ingrijpende wijziging van deze geldlening. Er kunnen (fiscale) gevolgen aan verbonden zijn die van invloed kunnen zijn van de geldlening. In ieder geval is niet sprake van een wijziging die inherent is aan het afsluiten van een hypothecaire geldlening en waarvoor een consument in het algemeen geen advies zou (behoeven te) vragen. Dat de Bank in het kader van haar zorgplicht wil dat consumenten voorafgaand aan een dergelijke wijziging deugdelijk daarover worden geadviseerd, acht de Commissie niet onredelijk. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is gecertificeerd hypotheekadviseur.
- 2.2 Op 30 maart 2000 heeft Consument een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten. Aan deze lening was een beleggingsverzekering gekoppeld.

- 2.3 Medio oktober heeft Consument de Bank verzocht het saldo van de uitkering van deze beleggingsverzekering in mindering te brengen op de hoofdsom van de uitstaande geldlening.
- 2.4 De Bank heeft Consument toen bericht dit verzoek niet te honoreren omdat dit een adviesgevoelige wijziging betreft die effect kan hebben op zijn financiële situatie.
- 2.5 De Bank heeft Consument verwezen naar een financieel adviseur.
- 2.6 Consument was het hier niet mee eens. Uiteindelijk heeft hij zich tot een adviseur gewend en is de wijziging doorgevoerd. Laatstgenoemde heeft aan hem hiervoor een bedrag van €500,- in rekening gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van een bedrag van € 500,- dat hij aan advieskosten heeft moeten betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank hem op onredelijke en niet billijke gronden naar een hypotheekadviseur heeft verwezen toen hij een mutatie in zijn hypothecaire geldlening wilde verwerken. Dit terwijl de Bank hem in het verleden zelf als hypotheekadviseur heeft aangesteld. Consument beschikte over alle bijbehorende diploma's, waardoor hij alle klanten van de Bank mocht adviseren. Het is niet redelijk dat hij dan voor het verwerken van een mutatie in zijn eigen hypotheek naar een tussenpersoon wordt verwezen.

Verweer

- 3.3. De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank een onredelijke voorwaarde heeft gesteld door Consument naar een hypotheekadviseur te verwijzen toen hij een mutatie in zijn hypothecaire geldlening wilde verwerken. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en overweegt dienaangaande als volgt.
- 4.2 De Commissie volgt het verweer van dat Bank dat sprake is van een complex product (een hypothecaire geldlening en een beleggingsverzekering) in de zin van de Wet op het financieel toezicht. Het afkopen van een beleggingsverzekering en de waarde van de beleggingsverzekering vervolgens in mindering op de uitstaande hypotheeksom brengen is te zien als een ingrijpende wijziging van deze geldlening. Er kunnen (fiscale) gevolgen aan verbonden zijn die van invloed kunnen zijn van de geldlening. In ieder geval is niet sprake van een wijziging die inherent is aan het afsluiten van een hypothecaire geldlening en waarvoor

een consument in het algemeen geen advies zou (behoeven te) vragen. Dat de Bank in het kader van haar zorgplicht wil dat consumenten voorafgaand aan een dergelijke wijziging deugdelijk daarover worden geadviseerd, acht de Commissie niet onredelijk.

- 4.3 Weliswaar kan het zo zijn dat Consument in de gegeven omstandigheden geen behoefte aan advies heeft, omdat hij in staat is zelfstandig wijzigingen in zijn hypothecaire geldlening te verwerken en op basis van behaalde diploma's ter zake voldoende deskundig moet worden geacht, doet dit niet af aan de bevoegdheid van de Bank bij wijzigingen als de onderhavige, een onafhankelijk advies van iemand die meer afstand van de zaak heeft, verplicht te stellen. De vordering wordt derhalve afgewezen.

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.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.