

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-701  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. A.P. Luitingh, leden  
en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 februari 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Argenta Spaarbank N.V., gevestigd te Breda, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 23 oktober 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consument klaagt zich erover dat de Bank ten onrechte haar verzoek tot verhoging van de hypothecaire geldlening heeft afgewezen en vordert een bedrag van € 3.143,37. De Commissie is van oordeel dat de Bank een zekere beleids- en contractsvrijheid heeft, welke onder meer inhoudt dat het haar vrijstaat te bepalen met wie en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van geldlening aangaat. Het staat de Bank derhalve vrij om een verhoging van de hypothecaire geldlening niet aan Consument aan te bieden. De beleidsvrijheid van de Bank vindt haar grens daar waar, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, de Bank van haar vrijheid op naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik zou hebben gemaakt (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Dat is evenwel gesteld noch gebleken. Wat betreft de communicatie van de Bank gedurende het aanvraagproces tot verhoging van de hypothecaire geldlening, overweegt de Commissie dat het redelijk zou zijn als de Bank haar eerder gedane aanbod tot vergoeding van de kosten van de hypotheekadviseur gestand zou doen. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de Bank heeft afgezien van het indienen van dupliek;
- de aanvullende reactie van de Bank d.d. 4 september 2017;
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 8 september 2017.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 augustus 2017 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

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

- 2.1 Consument en haar inmiddels ex-partner hebben in 2013 bij de Bank een hypothecaire geldlening van € 230.000,- gesloten.
- 2.2 Consument heeft bij de Bank een verzoek tot verhoging van de hypothecaire geldlening ingediend.
- 2.3 De Bank heeft het verzoek tot verhoging van de hypothecaire geldlening afgewezen in verband met een overschrijding van de maximale verstrekkingnorm van 65% van de marktwaarde van de woning.
- 2.4 Consument heeft bij de Bank geïnformeerd naar de kosten voor het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening.
- 2.5 Bij brief van 29 november 2016 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:

“(…)

*Op 29 november 2016 gaf u aan dat u wilt weten wat het kost om uw lening helemaal terug te betalen, omdat u de lening wilt oversluiten. Bij deze brief vindt u een voorlopige aflosnota. Hierin staat hoeveel u moet betalen om uw lening helemaal terug te betalen.*

### **Hoeveel moet u nog betalen?**

*Uw lening is nog € 215.190,57. Om uw lening helemaal terug te betalen, betaalt u ons € 240.046,03.*

*Een uitleg van de kosten vindt u in de ‘Beschrijving voorlopige aflosnota’.*

“(…)”

- 2.6 Consument heeft op 21 februari 2017 een klacht ingediend.
- 2.7 Bij brief van 23 februari 2017 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:

“(…)”

### **Onderhandse verhoging en hoofdelijk ontslag**

*Op basis van uw inkomen is het mogelijk om de heer [..ex-partner..] te ontslaan als hoofdelijk aansprakelijke op de lening. Echter stelt Argenta dat bij een verhoging voor een zelfstandige, die niet verstrekt kan worden met Nationale Hypotheek Garantie, dat het risico voor Argenta zo klein mogelijk moet zijn en er dus maximaal 65% van de marktwaarde extra geleend mag worden.*

*De marktwaarde van uw woning is € 380.000,00. U heeft een bedrag nodig van € 86.650,00 voor het uitkopen van de heer [..ex-partner..]. Daardoor is de totale hypotheeksom bijna 80% van de marktwaarde van uw woning terwijl maximaal 65% van de marktwaarde is toegestaan.*

### **Kosten oversluiten lening**

*U kunt maximaal 15% van de oorspronkelijke hoofdsom zonder kosten terugbetalen voor uw lening. In uw geval is dat een bedrag van € 34.500,00. Over het meerdere berekenen wij kosten. De kosten worden berekend op basis van de restant deelsom van de lening minus het boetevrij gedeelte, het aantal maanden dat uw rente nog vaststaat en het renteverschil tussen uw contractrente en de rente op de markt.*

*Wij wijken niet af van de berekening van de kosten.*

(...)”

- 2.8 De Bank heeft Consument in maart 2017 alsnog aangeboden het verzoek tot verhoging van de hypothecaire geldlening in te willigen.
- 2.9 Consument heeft het aanbod van de Bank afgewezen.
- 2.10 Consument heeft haar hypothecaire geldlening overgesloten naar ING Bank N.V.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 3.143,37, bestaande uit:
- de advieskosten van de hypotheekadviseur ad € 302,50,-;
  - de notariskosten ad € 1.013,79,-;
  - de advieskosten van ING Bank N.V. ad € 1.020,-;
  - de afhandelingskosten van ING Bank N.V. ad € 750,-;
  - de betaalde premie voor de levensverzekering ad € 57,08.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Consument heeft tot haar spijt vernomen dat de Bank haar verzoek tot verhoging van de hypothecaire geldlening heeft afgewezen. Uit gesprekken met de contactpersoon van Consument en de contactpersoon van de Bank bleek immers dat een verhoging van de hypothecaire geldlening geen problemen zou opleveren. De Bank heeft geen aanvullende informatie of motivatie aan Consument gevraagd. Het is voor Consument enorm van belang dat de huidige woning behouden blijft. Consument is ervan overtuigd dat in haar situatie voldoende zekerheid kan worden geboden voor het nakomen van de verplichtingen. De Bank biedt echter geen mogelijkheden voor het verhogen van de hypothecaire geldlening en eist een boeterente van € 24.077,19. Consument voelt zich dan ook gedwongen om uit te wijken naar een andere geldverstrekker. Het betreft Consument dat de Bank in haar situatie niet verder kijkt dan de eigen acceptatienormen.
  - De Bank is erg laat geweest met haar aanbod om het verzoek tot verhoging van de hypothecaire geldlening alsnog te accepteren. Consument was op dat moment al te ver in de onderhandelingen met de nieuwe geldverstrekker. Indien Consument de klacht niet kenbaar had gemaakt bij Kifid, dan had de Bank helemaal geen initiatief genomen. De hele gang van zaken is, gelet op de persoonlijke situatie van Consument, erg belastend geweest. De relatie tussen Consument en de Bank is verstoord.
  - Consument is niet tevreden met de afwikkeling van de hypothecaire geldlening door de Bank. De vrijgave van verpanding kon pas in juni worden verwerkt, terwijl de hypotheekakte al in mei was gepasseerd. Consument heeft hierdoor onnodig twee maanden extra premie moeten betalen.

#### *Verweer van de Bank*

- 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 stelt voorop dat de Bank een zekere beleids- en contractsvrijheid heeft, welke onder meer inhoudt dat het haar vrijstaat te bepalen met wie en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van geldlening aangaat. Het staat de Bank derhalve vrij om een verhoging van de hypothecaire geldlening niet aan Consument aan te bieden. De Bank heeft haar beleid toegelicht. De beleidsvrijheid van de Bank vindt haar grens daar waar, gelet op de specifieke omstandigheden van het geval, de Bank van haar vrijheid op naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik zou hebben gemaakt (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). Dat is evenwel gesteld noch gebleken.
- 4.2 Wat betreft de communicatie van de Bank gedurende het aanvraagproces tot verhoging van de hypothecaire geldlening, overweegt de Commissie als volgt. De Bank heeft ter zitting erkend dat de communicatie van de Bank gedurende het aanvraagproces tot verhoging van de hypothecaire geldlening geen schoonheidsprijs verdient. Nadat de Bank het verzoek tot verhoging van de hypothecaire geldlening tot twee keer toe heeft afgewezen, heeft zij eerst in een zeer laat stadium laten weten het verzoek van Consument alsnog in te willigen. De Commissie acht het derhalve correct als de Bank haar eerder gedane aanbod tot vergoeding van de kosten van de hypotheekadviseur uit coulance gestand zou doen. Na de zitting is gebleken dat de kosten van de hypotheekadviseur € 302,50 bedragen. De overige door Consument gevorderde kosten komen niet voor vergoeding in aanmerking. De Commissie licht dit toe. Op het moment dat de Bank Consument heeft aangeboden het verzoek tot verhoging van de hypothecaire geldlening in te willigen, had Consument haar hypothecaire geldlening (nog) niet overgesloten. Hoewel de Commissie begrip heeft voor de situatie van Consument, had zij op dat moment nog de mogelijkheid om af te zien van het oversluiten van de hypothecaire geldlening en het aanbod van de Bank te accepteren. Nu Consument dit heeft nagelaten, komen de kosten voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening voor haar eigen rekening en risico. De betaalde premie voor de levensverzekering van € 57,08 komt naar het oordeel van de Commissie ook niet voor vergoeding in aanmerking, nu Consument niet aannemelijk heeft gemaakt dat de levensverzekering is beëindigd en de premie aldus heeft bijgedragen tot de uit de verzekering voortvloeiende dekking c.q. de waardeopbouw.
- 4.3 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen worden de vorderingen van Consument 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](http://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.*