

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-299
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 16 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt erover dat de Bank hem bij het aangaan van een nieuwe hypothecaire geldleningsovereenkomst, verplicht eerst advies in te winnen. Het behoort in beginsel tot de beleidsvrijheid van de Bank om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van hypothecaire geldlening met klanten, in dit geval Consument, aangaat.

1. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie is daarnaast van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Op 17 december 2013 heeft Consument een overeenkomst van hypothecaire geldlening ('de hypotheek') met de Bank gesloten. De hypotheek was een zogenoemd maatwerkkrediet, in het kader waarvan een bedrag van € 59.000 in rekening-courant ter beschikking werd gesteld. De hypotheek had een looptijd tot 1 april 2017. In de voorwaarden staat, voor zover relevant, het volgende:

'Kredietfaciliteit EUR 59.000,00

Vanaf 1 april 2014 verlaagt de bank dit bedrag. Dit gebeurt ieder kwartaal met EUR 150,0. De verlaging gaat door tot EUR 57.200,00.

Op 1 april 2017 verlaagt de bank dit bedrag tot EUR 0,00.'

In het aan Consument overgelegde Europese standaardinformatie inzake consumentenkrediet staat, voor zover relevant, het volgende:

'De duur van de kredietovereenkomst: rekening-courant faciliteit van EUR 59.000,00. U kunt de faciliteit gebruiken tot 1 april 2017.'

2.2. Consument heeft de Bank verzocht de hypotheek te verlengen. De Bank heeft daarop bij brief van 19 april 2017 Consument het volgende medegedeeld:

U heeft een oriëntatiegesprek gehad voor een maatwerk krediet bij ABN AMRO. Tijdens dit gesprek hebben wij uw wensen besproken en heeft u een algemene uitleg over kredieten en onze dienstverlening gekregen. Ook hebben wij voor u een eerste inschatting gemaakt van het bedrag wat u maximaal kunt lenen en wat daarbij de bruto maandlasten zijn.

U wilt advies voor een maatwerk krediet bij ABN AMRO. De vorm van het advies en de kosten hiervan hebben wij tijdens het oriëntatiegesprek met u besproken. Als u deze adviesofferte ondertekent, dan geeft u ons opdracht om dit advies voor u uit te voeren en gaat u akkoord met de kosten.

Voor welke advieswerkzaamheden geeft u ons opdracht?

In de bijlage 1 'Advieswerkzaamheden' staan de werkzaamheden die wij voor uw advies gaan uitvoeren. Onze advieswerkzaamheden zijn afgerond als wij het adviesrapport met u hebben besproken en vervolgens aan u hebben gegeven of hebben verstuurd.

Wat kost ons advies?

Ons advies kost EUR 1.575,00.

Wat doen wij voor u na het advies?

U wilt na het advies een maatwerk krediet bij ons afsluiten. ABN AMRO vraagt dan een offerte voor u aan. Accepteert u deze offerte dan betaalt u afhandelingskosten. Dit zijn de kosten voor onze (administratieve) werkzaamheden. Meer daarover leest u in bijlage 2 'Afhandelingskosten'.

Door het ondertekenen van deze adviesofferte geeft u ons opdracht u te adviseren over een maatwerk krediet en passende producten en gaat u akkoord met de afgesproken en in deze adviesofferte genoemde advieskosten. Door ondertekening geeft u ook aan dat u de bijlagen bij deze adviesofferte en 'Dienstverleningsdocument particulier maatwerk krediet' heeft ontvangen.

Consument heeft de brief van 19 april 2017 ondertekend, en daarbij aangetekend dat hij dat 'Onder protest' deed. Op 8 mei 2017 is het adviesrapport opgesteld.

2.3. Op 26 mei 2017 heeft Consument een nieuwe overeenkomst van hypothecaire geldlening met de Bank gesloten in de vorm van wederom een rekening courant-faciliteit. De Bank heeft hiervoor geen afhandelingskosten in rekening gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert € 1.575.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft, zo begrijpt de Commissie uit de klacht, misbruik gemaakt van haar positie om Consument te dwingen een adviesrapport af te laten nemen en hiervoor kosten ad € 1.575 in rekening te brengen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- de herfinanciering had via een 'execution only' traject afgehandeld kunnen c.q. moeten worden;
- het opgestelde adviesrapport is overbodig en nutteloos;
- Consument kon niet naar een andere geldverstrekker;
- het handelen van de Bank was niet in het belang van Consument.

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. Allereerst merkt de Commissie op dat niet ter discussie staat dat de overeenkomst van hypothecaire geldlening van 17 december 2013 af zou lopen op 1 april 2017. Het behoorde dan ook tot de verantwoordelijkheid van Consument om te zorgen dat op die datum het door de Bank verleende krediet zou worden afgelost. Consument was hiertoe niet in staat.

4.2. De Bank heeft aangegeven dat zij bereid was het uitstaande krediet te herfinancieren. Dit was geen verlenging van het bestaande krediet, maar een nieuw krediet om het oude af te lossen. Dit blijkt naar het oordeel van de Commissie duidelijk uit zowel de looptijd van het oude krediet dat afliep op 1 april 2017 als de omstandigheid dat partijen op 26 mei 2017 een nieuwe overeenkomst van hypothecaire geldlening hebben gesloten. Het betreft hier dus niet een wijziging van de bestaande hypothecaire geldlening, maar een nieuwe lening.

4.3. Het behoort in beginsel tot de beleidsvrijheid van de Bank om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van hypothecaire geldlening met klanten, in dit geval Consument, aangaat. Dat de Bank als vereiste stelt dat Consument eerst advies inwint over zijn persoonlijke financiële situatie is niet in strijd met de wet, gedragscode of anderszins, hoezeer de Commissie ook begrijpt dat Consument de kosten hiervoor liever niet maakt.

4.4. Indien Consument het niet eens was met de advieskosten, had het op zijn weg gelegen om de overeenkomst van hypothecaire geldlening niet te ondertekenen. Dat Consument onder protest heeft getekend doet aan het vorengaande niets af.

- 4.5. Anders dan de blote stelling van Consument, is uit de stukken ook niet gebleken dat hij niet bij een andere geldverstrekker terecht kon. Daarnaast heeft de Commissie in de overgelegde stukken geen aanknopingspunt gevonden dat wijst in de richting van misbruik van omstandigheden door de Bank. Hierbij merkt de Commissie nog op dat, veronderstellende wijs ervan uitgaande dat Consument inderdaad niet de mogelijkheid had om zijn krediet bij een andere geldverstrekker te herfinancieren, de Bank alsnog Consument had mogen verplichten eerst advies in te winnen, voordat zij een overeenkomst van hypothecaire geldlening met hem zou aangaan (zie punt 4.3).
- 4.6. Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering moet worden 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 40 van het Reglement.