Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-276
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. T. Boerman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 augustus 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen "de Bank"
Datum uitspraak	: 16 april 2019
uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument vordert dat de Bank haar de mogelijkheid biedt de verhoging van de hypothecaire geldlening op basis van 'execution only' te realiseren. De verhoging van de geldlening met € 17.000,- leent zich volgens Consument voor 'execution only'. Consument heeft eerder advieskosten betaald en deze verhoging is een voortvloeisel uit het vorige advies. De advieskosten zijn volgens Consument onredelijk hoog. De Commissie oordeelt dat de Bank op grond van haar beleidsvrijheid bij een (substantiële) wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen en daarvoor advieskosten in rekening mag brengen. De stelling van Consument dat de advieskosten van € 1.250,- (dan wel € 1.000,- met korting van de Bank) onredelijk zijn, volgt de Commissie niet. Vaststaat dat Consument bij de eerste verhoging (uit coulance van de Bank) gebruik heeft kunnen maken van het "compact advies", terwijl zij daar volgens de voorwaarden geen recht op had nu deze verhoging een consumptief doel had en niet, zoals vereist, werd aangewend voor een verbouwing of verbetering van de woning. Daarbij merkt de Commissie nog op dat het haar niet onredelijk voorkomt dat de Bank in totaal een bedrag van € 1.450,- in rekening brengt voor twee adviesgesprekken aangaande de verhogingen van de geldlening van Consument. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies.

De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 en haar partner hebben in 2005 een hypothecaire geldlening (hierna: "de geldlening") afgesloten bij de Bank.

2.2 In december 2017 hebben Consument en haar partner zich tot de Bank gewend voor de verhoging van de geldlening. Zij hebben de brochure "Uw Hypotheekadvies bij de Rabobank" van de Bank ontvangen. Hierin is onder meer het volgende vermeld:
"*Wilt u een kleine verhoging van uw hypotheek voor een verbouwing of verbetering van uw woning? (…)*

(…) Heeft u al gebruik gemaakt van compact advies? Dan is een volgende keer een volledig adviesgesprek nodig."

2.3 Consument en haar partner hebben op 22 december 2017 een overeenkomst van opdracht getekend, inhoudende dat de Bank Consument en haar partner zou voorzien van een "compact advies" tegen een vergoeding van € 450,-.

2.4 De offerte ten aanzien van de verhoging van de geldlening is op 19 januari 2018 door Consument en haar partner voor akkoord ondertekend. De geldlening is verhoogd met € 30.000,-.

2.5 Consument heeft de Bank op 6 juli 2018 per e-mail gevraagd naar de mogelijkheden om de geldlening nogmaals te verhogen; dit keer met een bedrag van € 17.000,-.

2.6 De Bank heeft op 9 juli 2018 per e-mail gereageerd:
"(…)
In januari hadden we berekend dat het mogelijk was op basis van het inkomen om de hypotheek met € 47.000 te verhogen. Hiervan hebben jullie nu € 30.000 opgenomen, dus betekent dit dat er nog ongeveer een ruimte van € 17.000 over is.

Dit heb ik net nog nagerekend en ook bij een consumptieve besteding is dit de ruimte die er nog is. Hierbij ga ik ervan uit dat in de inkomens niets is veranderd.
Jammere is wel dat een nieuwe verhoging van de hypotheek weer kosten met zich meebrengt. Notaris- en taxatiekosten zijn er dan niet.(…)"

2.7 De advieskosten voor een nieuwe verhoging van de geldlening bedragen € 1.250,-.

2.8 Consument heeft in de verdere correspondentie met de Bank haar onvrede geuit over de advieskosten.

2.9 De Bank is bereid Consument tegemoet te komen in de advieskosten door een korting te geven van € 250,-. Consument vindt € 1.000,- advieskosten alsnog onredelijk.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank haar de mogelijkheid biedt de verhoging van de hypothecaire geldlening op basis van 'execution only' te realiseren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank ten onrechte een bedrag van € 1.000,- in rekening brengt voor de verhoging van de hypothecaire geldlening. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De advieskosten zijn in het licht van artikel 86c lid 2 sub a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) onredelijk hoog ten opzichte van de te leveren diensten. De Bank kan vooraf inschatten hoeveel tijd eraan besteed moet worden, omdat zij volledig op de hoogte is van de situatie van Consument en haar partner.
- De verhoging van de geldlening met € 17.000,- leent zich voor 'execution only'. Consument heeft eerder advieskosten betaald en deze verhoging is een voortvloeisel uit het vorige advies. Consument kon toen € 47.000,- lenen, maar besloot de geldlening met € 30.000,- te verhogen.
- De persoonlijke situatie van Consument is in de periode van zes maanden onveranderd en de tweede verhoging zal een zelfde annuïtaire lening worden als de eerste verhoging met dezelfde bestemming.
- De Bank gaat met haar beleid waarbij er geen mogelijkheid is voor 'execution only' voorbij aan de "kennelijke onredelijkheidsnorm" uit artikel 86c lid 2 sub a BGfo.
- De Bank is bij het eerste advies afgeweken van haar beleid door het "compact advies" toe te staan ondanks dat geen sprake was van een verhoging voor een verbouwing of verbetering van de eigen woning, maar van een consumptief doel.

Het is voor de klant logisch dat de Bank dit afwijkende beleid doortrekt indien de verhoging zich voordoet binnen de mogelijkheden die in het eerste advies werden aangeboden (maximale verhoging van € 47.000,-).

- Consument heeft bij het eerste advies geen "compact advies" gehad, maar een uitgebreid adviesgesprek met de adviseur van de Bank. Uit e-mailcorrespondentie met de adviseur blijkt dat destijds wel degelijk is gesproken over pensioen en overlijdensrisico, zodat ook de toekomstige inkomensontwikkeling en de betaalbaarheid van de geldlening is meegenomen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank mag zelf bepalen wat zij aanbiedt en onder welke voorwaarden. Dit is onderschreven in een uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening van 16 mei 2018. Voor het verhogen en/of aangaan van een hypotheek biedt de Bank geen 'execution only' aan.
- "Compact advies" is alleen mogelijk als de verhoging wordt besteed aan de eigen woning van Consument en dat is niet het geval. Bovendien kan maar eenmalig gebruik worden gemaakt van "compact advies". Consument en haar partner waren hiervan op de hoogte.
- De persoonlijke situatie van Consument kan gewijzigd zijn en dit moet inzichtelijk gemaakt worden alvorens de financiering wordt verstrekt. Bij een "compact advies" wordt slechts gekeken naar de betaalbaarheid op dat moment en niet voor in de toekomst.
- De Bank heeft het beleid dat er een volledig adviesgesprek is vereist bij een verhoging van meer dan 10% van de hoofdsom van de geldlening. De Bank is in geval van Consument afgeweken van dat beleid om Consument toch een "compact advies" te kunnen aanbieden vanwege de specifieke omstandigheden van het geval (waaronder de kennis van Consument als voormalig hypotheekadviseur). Dat de Bank dit destijds heeft gedaan, betekent niet dat zij dit nogmaals moet doen.
- Dat er op basis van het inkomen € 47.000,- geleend had kunnen worden, betekent niet dat de Bank dat bedrag ook had kunnen en willen verstrekken.
- De Bank heeft haar advieskosten gebaseerd op de gemiddelde werkzaamheden die zij voor haar advies uitvoert. Deze advieskosten staan vast en zijn niet afhankelijk van de hoogte van de geldlening.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank ten onrechte advieskosten in rekening brengt voor de verhoging van de geldlening van Consument. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en overweegt hiertoe het volgende.

4.2 Als uitgangspunt stelt de Commissie voorop dat de Bank op grond van haar beleidsvrijheid bij een (substantiële) wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen en daarvoor advieskosten in rekening mag brengen. Vgl. Geschillencommissie Kifid 2015-277, 2016-491 en 2017-331. De omstandigheid dat Consument in het onderhavige geval geen behoefte heeft aan advies aangaande de tweede verhoging van de geldlening maakt dit niet anders.

4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat zij eerder advieskosten heeft betaald voor de verhoging van de geldlening en dat de verhoging van € 17.000,- voortvloeit uit het vorige advies. Het antwoord op de vraag of hier sprake is van een wijziging op de geldlening die voortvloeit uit het eerdere advies laat de Commissie in het midden. Immers, vaststaat dat sprake is van twee wijzigingen op de geldlening waarvoor de Bank, gelet op het voorgaande, in beginsel advieskosten in rekening mag brengen.

4.4 De stelling van Consument dat de advieskosten van € 1.250,- (dan wel € 1.000,- met korting van de Bank) onredelijk zijn, volgt de Commissie niet. Vaststaat dat Consument bij de eerste verhoging (uit coulance van de Bank) gebruik heeft kunnen maken van het "compact advies", terwijl zij daar volgens de voorwaarden geen recht op had nu deze verhoging een consumptief doel had en niet, zoals vereist, werd aangewend voor een verbouwing of verbetering van de woning. Indien de Bank zich had vastgehouden aan haar voorwaarden had Consument bij de eerste verhoging al € 1.250,- advieskosten moeten betalen en bij de tweede verhoging € 450,-. De omstandigheid dat de Bank Consument uit coulance een "compact advies" aanbood, maakt niet dat zij bij een tweede verhoging verplicht is wederom tegen een gereduceerd, dan wel nihil tarief advies te leveren. Het feit dat de tweede verhoging zes maanden na de eerste verhoging is aangevraagd, maakt dit niet anders. Immers, Consument heeft zelf de keuze gemaakt om destijds € 30.000,- te lenen in plaats van € 47.000,-. Dat de Bank zes maanden later kosten in rekening brengt, omdat Consument toch € 17.000,- wil bijlenen, is een gevolg van die keuze en dit gevolg dient naar het oordeel van de Commissie voor rekening van Consument te blijven.

4.5 Daarbij merkt de Commissie nog op dat het haar niet onredelijk voorkomt dat de Bank in totaal een bedrag van € 1.450,- in rekening brengt voor twee adviesgesprekken aangaande de verhogingen van de geldlening van Consument. De Commissie gaat er hierbij vanuit dat de Bank haar voorstel tot verlaging van de advieskosten tot een bedrag van € 1.000,- gestand wil doen. Uiteraard staat het Consument vrij de verhoging van de geldlening, dan wel de gewenste financiële ruimte middels een andere weg dan via de Bank te realiseren.

4.6 Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat de Bank niet ten onrechte advieskosten in rekening brengt voor de tweede verhoging van de geldlening van Consument.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.