Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0498

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Datum uitspraak	29 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen Florius
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt dat de bank hem ten onrechte verplicht een adviseur in te schakelen teneinde zijn beleggingshypotheek te verlengen, terwijl dat volgens de consument niet nodig is. De bank heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat dit een ingrijpende wijziging van een complex product betreft, waarvoor advies vereist is. De commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat de bank op grond van de haar toekomende beleidsvrijheid bij een substantiële wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen. Daarnaast is van een toezegging door de bank, dat de verlening van de geldlening in geval van de consument zonder advies mogelijk was, niet gebleken. De commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Florius.

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door zijn zoon, de heer [naam].

1.3 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.

1.4 De consument en Florius hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en zijn echtgenote hebben in 2003 een hypothecaire geldlening afgesloten bij (een rechtsvoorganger van) Florius. De geldlening van in totaal € 165.000,-, bestaat uit twee leningdelen: (i) een aflossingsvrij leningdeel van € 105.000,- en (ii) een beleggingshypotheek van € 60.000,- (hierna: de beleggings-hypotheek).

2.2 De economische looptijd van de beleggingshypotheek zal eindigen op 1 augustus 2023. De renteherzieningsdatum van de beleggingshypotheek is 1 juli 2025. Aan de beleggingshypotheek is een beleggingsrekening gekoppeld met als doelkapitaal € 60.000,-. Met het saldo van de beleggingsrekening zal de geldlening (gedeeltelijk) worden afgelost op de einddatum. In december 2022 bedroeg het saldo van de beleggingsrekening ruim € 50.000,-.

2.3 Op 3 maart 2022 heeft er onderhoudsgesprek plaatsgevonden tussen de consument, zijn zoon en Florius. De inhoud van dit gesprek heeft Florius in een brief aan de consument bevestigd. De brief is gedateerd 3 maart 2022, maar is pas na het hierna te noemen telefoongesprek van 9 november 2022 tussen partijen aan de consument verstrekt.

2.4 Per brief van 9 augustus 2022 heeft Florius de consument geïnformeerd over de naderende einddatum van de beleggingshypotheek.

2.5 Op 9 november 2022 heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden tussen Florius, de consument en diens zoon. Tijdens dit gesprek is er gesproken over de verlenging van de beleggingshypotheek. Op 10 november 2022 heeft de zoon nogmaals gebeld met Florius. Tijdens dit gesprek heeft Florius aangegeven dat de consument niet in aanmerking komt voor een mutatie zonder advies. Mocht de zoon van de consument de beleggingshypotheek zonder advies willen verlengen, dan is een notariële volmacht noodzakelijk.

De klacht en vordering

2.6 De consument vordert dat Florius hem de mogelijkheid biedt om de beleggings-hypotheek te verlengen zonder verplicht advies door een hypotheekadviseur.

2.7 De consument stelt zich op het standpunt dat het onredelijk is dat Florius advies verplicht stelt voor de verlenging van de beleggingshypotheek. In het kader hiervan heeft de consument het volgende aangevoerd:

- Er is geen sprake van een substantiële wijziging van de geldlening. Het betreft enkel de verlenging/continuering van een bestaand leningdeel (de beleggingshypotheek).

De beleggingshypotheek dient enkel verlengd te worden tot de volgende renteherzieningsdatum (tenminste 1 juli 2025, indien mogelijk tot 1 juli 2030), zodat de waarde van de beleggingen voldoende is om de beleggingshypotheek af te lossen. Een hypotheekadvies heeft geen toegevoegde waarde omdat de consument de materie niet meer begrijpt en hij zijn zoon heeft gemachtigd om zijn belangen in deze te behartigen.

- Tijdens het onderhoudsgesprek op 22 maart 2022 en het telefoongesprek op 9 november 2022 is aan (de zoon van) de consument toegezegd dat verlenging van de beleggingshypotheek mogelijk is zonder tussenkomst van een adviseur (een mutatie zonder advies). Florius dient deze toezegging na te komen.

- Florius jaagt de consument onnodig op kosten, althans de consument wordt weggejaagd naar een andere aanbieder. De kosten die de consument moet maken voor een advies bedragen tussen € 1.000,- en € 3.000,-. Als hij de geldlening moet oversluiten, komen er ook nog kosten bij voor de notariële akte. Al deze kosten staan niet in verhouding tot de jaarlijkse rentelasten van de beleggingshypotheek van € 900,-.

Het verweer

2.8 Florius heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Florius bij de verlenging van de beleggingshypotheek advies verplicht mag stellen.

Mag Florius advies verplicht stellen?

3.2 Als uitgangspunt geldt dat Florius, op grond van het beginsel van contractsvrijheid, zelf een bepaalde mate van vrijheid heeft om beleid te voeren en mag bepalen onder welke voorwaarden zij haar producten en dienstverlening aanbiedt of een overeenkomst aangaat. Dit geldt ook voor de wijziging en de verlenging van de overeenkomst.

3.3 In lijn met haar eerdere uitspraken is de commissie van oordeel dat Florius op grond van haar contracts- en beleidsvrijheid bij een substantiële wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen.[1] Daarbij is niet relevant of sprake is van een nieuwe geldlening of een aanpassing van een bestaande geldlening.

[1] Kifid GC nrs. 2015-277, 2016-491, 2017-331, 2019-276, 2020-687, 2021-0314, 2022-0344 en 2022-0811.

Alleen bij wijzigingen van ondergeschikte aard mag hypotheekadvies niet verplicht worden gesteld. Het gaat hier dus om de vraag of sprake is geweest van een substantiële wijziging in de overeenkomst met Florius.

3.4 Florius heeft in dit verband gemotiveerd gesteld dat het verzoek van de consument niet kwalificeert als een wijziging van ondergeschikte aard. De beleggingshypotheek is een complex product in de zin van de Wet op het financieel toezicht omdat er een koppeling is tussen de geldlening en het beleggingsproduct en daarom is Florius van mening dat een adviesgesprek noodzakelijk is. Omdat de economische looptijd van de beleggingshypotheek eindigt, betekent dit ook dat de consument een nieuwe overeenkomst aangaat met Florius. Bovendien is – mede gelet op het klantbelang en de zorgplicht van Florius – een mutatie zonder advies niet geschikt voor deze consument omdat hij zelf heeft aangegeven dat hij het niet begrijpt.

3.5 De commissie is van oordeel dat sprake is van een substantiële wijziging van de bestaande overeenkomst; het betreft immers de verlenging van een complex product, namelijk de verlenging van de beleggingshypotheek en de daaraan gekoppelde beleggingsrekening.[2] Aan de verlenging van deze twee producten kunnen financiële en fiscale gevolgen verbonden zijn die de consument niet kan overzien. Dat Florius, mede in het kader van haar zorgplicht, wil dat de consument voorafgaand aan de verlenging van de beleggingshypotheek deugdelijk daarover wordt geadviseerd, acht de commissie niet onredelijk.

3.6 De omstandigheid dat een hypotheekadvies volgens de consument geen toegevoegde waarde heeft, omdat hij dat toch niet begrijpt, maakt het voorgaande niet anders. In combinatie met het voorgaande is het feit dat de consument heeft aangegeven dat hij zijn financiële zaken niet kan overzien, juist een redelijk argument voor het standpunt van Florius om in dit geval een advies verplicht te stellen.

3.7 Hierbij merkt de commissie op dat Florius heeft toegelicht dat een hypotheekadvies ook via een van hun adviseurs kan plaatsvinden; de kosten voor zo'n hypotheekadvies bedragen € 600,-. Ook heeft Florius toegelicht dat de consument wél in aanmerking komt voor een mutatie zonder advies indien de consument zijn zoon hiervoor via een notariële volmacht machtigt.

Was er sprake van een toezegging?

3.8 De consument heeft nog aangevoerd dat Florius heeft toegezegd dat de consument in aanmerking komt voor een mutatie zonder advies en dat een hypotheekadvies dus niet noodzakelijk is om de beleggingshypotheek te verlengen. Dit argument slaagt niet. Florius heeft deze stelling namelijk gemotiveerd betwist.

[2] Kifid GC nr. 2017-0331.

In het kader hiervan heeft zij een transcriptie van het telefoongesprek van 9 november 2022 en een interne notitie van het telefoongesprek van 10 november 2022 overgelegd. De consument heeft geen concrete onderbouwing aangeleverd waaruit deze toezegging van Florius zou blijken. De enkele verklaring van (de zoon van) de consument is onvoldoende. De commissie kan dan ook niet vaststellen dat een dergelijke toezegging daadwerkelijk door Florius is gedaan.

Conclusie

3.9 Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consument ongegrond is en dat de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl