Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0764

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	12 oktober 2023
Klacht van	mevrouw [naam 1] en de heer[naam 2], verder te noemen consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Consumenten hebben enige tijd na de aflossing van hun bestaande hypotheek bij de bank een nieuwe hypotheek bij haar afgesloten. De consumenten vinden dat het hierbij afgesproken rentepercentage bijstelling behoeft en dat de bank daartoe gehouden is. De bank heeft hiertegen gemotiveerd verweer gevoerd. De commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en de aanvulling daarop en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten en de bank 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 consumenten hebben destijds bij de (rechtsvoorganger van de) bank een hypothecaire geldlening afgesloten.

2.2 De consumenten hebben naar aanleiding van het renteaanbod van de bank van 20 juli 2021 gekozen voor een rente van 3 jaar vast van 1,39% ingaande per 1 november 2021.

2.3 De consumenten hebben van dit renteaanbod geen gebruik kunnen maken omdat ze hun hypothecaire geldlening bij de bank hebben afgelost op of omstreeks 1 oktober 2021.

2.4 De consumenten hebben in 2021 diverse keren contact gehad met de bank. De consumenten hebben toen de bank onder meer geïnformeerd over hun voorgenomen verkoop van hun bestaande woning en het bouwen van een nieuwe woning.

2.5 Op 15 augustus 2022 hebben de consumenten de bank gemaild. De consumenten hebben daarin geschreven een nieuwe hypotheek van de bank nodig te hebben. En dat zij hopen dat de definitieve bouw- en omgevingsvergunning voor hun nieuwe woning op 7 september 2022 wordt verstrekt.

2.6 Verder staat erin deze mail: *"(…) Wij realiseren ons dat wij voor het verkrijgen van de hypotheek al veel eerder hadden moeten beginnen. Noem het naïef of 'onnozel', maar gezien het feit dat wij in een onzekere fase van haalbaarheid zaten waren wij in de veronderstelling dat één en ander pas "later" kon worden uitgezocht/aangevraagd.*
(…)
Ik weet, dat het eigenlijk gebruikelijk is om via een tussenpersoon met u te handelen en niet rechtstreeks, maar een tussenpersoon hebben wij nooit gehad (ook niet bij de oude hypotheek dus) en vandaar dat wij ons weer rechtstreeks tot u wenden."
(…)"

2.7 De consumenten hebben na advies en bemiddeling van een (zelfstandig) hypotheek-adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank met een rente van 4,49% voor 20 jaar vast. De geldlening is verstrekt per 12 december 2022.

2.8 Naar aanleiding van een door de consumenten medio december 2022 bij de bank ingediende klacht heeft de bank hen op 19 december 2022 geschreven:
"(…) Op 15 augustus 2022 stuurde u ons een e-mail over het indienen van een hypotheekaanvraag. Wij verwezen u hiervoor door naar een onafhankelijke hypotheek-adviseur. Ook gaven wij aan dat een interne adviseur van Florius uw aanvraag in behandeling kan nemen. (…)'

2.9 De consumenten hebben de bank hierop een niet gedateerd bericht gestuurd waarin staat:
*"(…)**Dd 14.07.22** is het principeakkoord voor bouwvergunning voor onze Prefab-woning afgegeven. Zoals vermeldt in onze klachtmelding aan u, liepen de hypotheekaanvragen bij overige hypotheekverstrekkers spaak mede door onbekendheid met Prefab-bouwen.*
***Dd. 15.08.22** hebben wij uit pure wanhoop toch rechtstreeks contact gezocht met Florius en middels mail u wederom voorzien van alle benodigde gegevens (…). Eerst werd ons verzoek afgewezen, omdat een tussenpersoon moest worden ingeschakeld. Nadat wij hierop hebben gereageerd (…), is een videogesprek ingepland.*

Dd 24.08.2022 *heeft een gesprek via Microsoft Teams plaatsgevonden dat op niets is uitgelopen, omdat uw dienstdoende medewerker zich de door ons toegezonden informatie* ***in het geheel niet*** *eigen had gemaakt.* ***Wederom geen advies dan wel een kundige behandeling van ons verzoek.*** *(…)".*

2.10 De bank heeft ter afronding van de interne klachtprocedure de consumenten vervolgens op 27 januari 2023 geschreven dat ze de klacht afwijst en verder : *"(…)Op 19 augustus 2022 stuurde u ons een mail waarin u verzocht de aanvraag via een van onze interne adviseurs te laten verlopen. Ik betreur dat u de navolgende beoordeling als niet kundig beschouwt. Inhoudelijk kan ik uitsluitend zien dat wij vroegen om inkomenscijfers en dat de aanvraag tijdens de oriëntatie als niet haalbaar werd gezien.(…)".*

2.11 De consumenten hebben hierna hun klacht bij het Kifid ingediend. In de bij het klachtformulier gevoegde bijlage staat:
"(…) In 2000 hebben wij via onze toenmalige hypotheekadviseur [naam] een hypotheek afgesloten bij Amev. Na overnames door Reaal, Direktbank en ABN-AMRO/Fortis is onze hypotheek uiteindelijk naar Florius overgegaan. Wegens al deze overnames trad [naam hypotheekadviseur] niet meer op als onze hypotheekadviseur en ging deze laatste functie in feite over naar Florius (…)."

De klacht en vordering

2.12 De consumenten klagen over de hoogte van het rentepercentage van hun hypotheek. De consumenten vorderen dat dit percentage wordt verlaagd naar 3,19% voor 30 jaar. Hiervoor hebben de consumenten de volgende argumenten aangedragen.

2.13 De consumenten zijn van mening dat de bank als adviseur haar adviesfunctie naar hen toe niet naar behoren heeft vervuld en daarmee haar zorgplicht heeft geschonden. Volgens de consumenten vervulde de bank deze rol al toen zij als rechtsopvolger de hypotheek overnam. Deze adviseursrol leiden de consumenten ook af uit de vele contactmomenten met de bank alsmede uit het feit dat op hun account *"geen"* staat onder het kopje *"intermediair"*. De consumenten wisten niet dat zij voor hun financieringsbehoefte een intermediair moesten inschakelen, de bank heeft hen niet daarop gewezen tijdens de vele contactmomenten, aldus de consumenten. De bank communiceerde toen rechtstreeks met hen.

2.14 De consumenten vinden dat bij de bank een 'vinkjescultuur' heerst en voelen zich mede daardoor niet gehoord. Zo gaat de bank steeds maar in op een onderdeel van de klacht te weten de verhuisregeling terwijl dat punt niet meer aan de orde is, aldus de consumenten. Door wel steeds in te gaan op de verhuisregeling en niet op hun overige argumenten, voelen de consumenten zich niet gehoord door de bank. De consumenten vinden daarbij dat zij een billijke rentevergoeding voorstellen. De consumenten stellen dat als de bank hen tijdig naar een adviseur had verwezen zij aanspraak hadden kunnen maken op een lagere rente.

Verder zijn de consumenten van mening dat de bank haar klanten in de zin van "*broodheer*" dient te koesteren en moet doen waar zij voor staat namelijk "*Dienstverlening*".

2.15 De consumenten zijn tot slot van mening dat de bank haar beleidskeuze om niet als hypotheekadviseur op te treden maar haar klanten te verwijzen naar het intermediair, naar hen toe niet heeft waar gemaakt. Hun met een adviseur van de bank gevoerde gesprek liep op niets uit. De gewenste financiering kon niet worden verstrekt en ze zijn toen niet doorverwezen naar het intermediair. Als de bank de consumenten toen dan wel op een eerder moment naar het intermediair had verwezen dan hadden de consumenten een lagere rente kunnen afspreken. De consumenten vinden dat de bank met twee maten meet. Pas op het moment dat een schadeclaim wordt ingediend verwijst de bank naar haar beleidskeuze, aldus de consumenten.

Het verweer

2.16 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

De bank is niet verplicht de contractrente van de hypothecaire geldlening te verlagen

3.1 De commissie is van oordeel dat de bank niet verplicht is de met de consumenten overeengekomen hypothecaire rente te verlagen. De commissie licht dit oordeel hieronder toe.

De bank vervult niet de rol van adviseur

3.2 De stellingen van de bank over het wel of niet optreden als hypotheekadviseur lijken tegenstrijdig te zijn. Tijdens de interne klachtprocedure attendeerde de bank de consumenten op haar eigen zogenoemde 'interne adviseurs', zie hiervoor onder 2.8 en 2.10. En uit de tijdens de interne klachtprocedure gewisselde correspondentie blijkt dat de consumenten ook met een 'interne adviseur' een (video)gesprek hebben gevoerd. Terwijl tijdens deze procedure de bank stelde dat zij in lijn met haar beleids-keuze klanten verwijst naar het intermediair zoals dit ook op haar website staat en verder stelde de bank dat zij zelf geen hypotheekadvies geeft.

3.3 Maar wat hier ook van zij, het dossier biedt geen steun voor de stelling van de consumenten dat de bank in dit geval als hun hypotheekadviseur optrad. Het is om deze reden dat het verwijt van de consumenten over het schenden van de zorgplicht van de bank als hypotheekadviseur, gepasseerd wordt. De commissie licht dit toe als volgt.

3.4 Allereerst blijkt niet uit het dossier dat de bank destijds tijdens of na de rechtsopvolging de rol van hypotheekadviseur vervulde, zie hiervoor onder 2.9.

3.5 Voorts is uit de contactmomenten met de consumenten niet af te leiden dat de bank als hypotheekadviseur optrad. De bank was bereikbaar voor de consumenten en de contacten hadden geen betrekking op advies voor een nieuwe hypotheek.

3.6 Ook uit het feit dat de consumenten met de bank een videogesprek hebben gevoerd, volgt niet dat de bank de rol van hypotheekadviseur vervulde. Zoals door de bank terecht is opgemerkt is hiervan sprake als een overeenkomst van dienstverlening is gesloten en dat is niet gebeurd. Het videogesprek diende ter oriëntatie en de consumenten hebben daarna contact opgenomen met hun huidige adviseur met wiens bemiddeling alsnog bij de bank een hypotheek is gesloten.

3.7 Dat de consumenten niet wisten dat ze zelf naar een adviseur moesten kan de bank niet worden tegengeworpen. De bank hoefde de consumenten daar pas op te wijzen toen zij over een hypothecaire geldlening contact met de bank zochten en dat heeft de bank gedaan, zie hiervoor onder 2.8. Dat de consumenten, indien zij dat wel (en eerder) hadden geweten een lagere rente hadden kunnen afspreken, volgt niet uit het dossier. De consumenten hebben de bank tijdens de interne klachtprocedure namelijk geschreven dat eerder ingediende hypotheekaanvragen bij overige hypotheekverstrekkers niet waren gelukt, zie hiervoor onder 2.9.

3.8 De conclusie luidt dan ook dat het dossier geen steun biedt voor de stelling van de consumenten dat de bank als hypotheekadviseur haar jegens de consumenten in acht te nemen zorgplicht heeft geschonden. De daarop gebaseerde vordering dient te 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