Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-552
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 1 augustus 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Klacht ongegrond. 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 aangaat. De Bank heeft toegelicht dat een hypothecaire geldlening op twee manieren, met en zonder advies, bij haar kan worden aangevraagd. Een hypothecaire geldlening afsluiten zonder advies is alleen in bepaalde situaties mogelijk en nadat de aanvragers de kennis- en ervaringstoets met een voldoende hebben gehaald. Consument stelt dat de Bank hem te laat heeft geïnformeerd over deze mogelijkheden en Consument daardoor niet meer de mogelijkheid had om een hypotheek zonder advies aan te vragen. De Commissie heeft, mede gezien de op de website van de Bank beschikbaar gestelde informatie over de rol van een adviseur en de mogelijkheden om een aanvraag voor een hypothecaire geldlening in te dienen, geen aanknopingspunt gevonden dat wijst in de richting van misbruik van omstandigheden door de Bank. Vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 15 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft de Bank in 2017 benaderd voor informatie over het verhogen van zijn hypothecaire geldlening en de invloed hiervan op de maandlasten. Partijen hebben telefonisch contact gehad en de Bank heeft een hypotheek oriëntatie rapport uitgebracht. Op het voorblad van het hypotheek oriëntatie rapport staat de naam van de adviseur van de Bank en in het rapport is verder, voor zover relevant, vermeld:

*"**Inleiding***
U wilt uw bestaande hypotheek verhogen. In het oriëntatiegesprek heb ik u verteld wat uw financiële mogelijkheden zijn. Ik ben uitgegaan van de informatie die u heeft gegeven. Blijkt deze informatie niet juist of volledig te zijn of te zijn veranderd? Dan heeft dit invloed op de financiële mogelijkheden. Ik heb het volgende met u besproken:

- *Uw (globale) inkomen, financiële verplichtingen (zoals kredietverplichtingen en te betalen alimentatie) en het bedrag dat u heeft gespaard.*
- *Het bedrag dat u ongeveer maximaal kunt lenen.*
- *Een voorbeeld samenstelling van de hypotheek.*
- *Het geschatte maandbedrag.*

(…)
Hypotheekadvies op uw manier
Persoonlijk advies krijgt u op de manier die bij u past. Om tijd te besparen belt u met een hypotheekadviseur. Dat kan ook 's avonds en op zaterdag. Wilt u weten met wie u praat? Maak dan een afspraak met een adviseur. Of kies voor online hypotheekadvies."

2.2 Op 4 januari 2018 heeft Consument onder voorbehoud van financiering een bod op een appartement uitgebracht. De termijn van de ontbindende voorwaarde voor de financiering is bepaald op 8 februari 2018. Consument heeft op 4 januari 2018 contact opgenomen met de adviseur van de Bank en verzocht of het haalbaar is om de verhoging voor 8 februari 2018 te bewerkstelligen en gevraagd of het hypotheek oriëntatie rapport nog actueel was. In dit telefoongesprek heeft de adviseur aangegeven de afhandeling in gang te zetten en bevestigd dat de datum van de ontbindende voorwaarde geen belemmering vormde.

2.3 Op 8 januari 2018 heeft de Bank Consument een offerte hypotheekadvies toegezonden en Consument verzocht om aanvullende informatie. In de offerte is, voor zover relevant, vermeld:

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

U wilt advies voor een hypotheek 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 900,00.

Hoe betaalt u ons voor onze advieswerkzaamheden?
U kunt de kosten voor het advies op de volgende manieren betalen:

- Wij schrijven het bedrag af van uw bankrekening bij ABN AMRO. Dat gebeurt tussen de 15e en de laatste werkdag van de maand die volgt op de maand waarin wij het adviesrapport aan u hebben gegeven of verstuurd. Heeft u geen bankrekening bij ABN AMRO? Dan ontvangt u een factuur en moet u de advieskosten zelf binnen 30 dagen aan ons betalen.
- Sluit u een hypotheek af? Dan kunt u de advieskosten eventueel meefinancieren in uw hypotheek. Dit is niet altijd mogelijk. Uw adviseur kan u hier meer over vertellen.
- U betaalt het bedrag aan de notaris voordat de hypotheekakte passeert bij de notaris.

Hoe u wilt betalen geeft u door aan uw adviseur.

2.4 Na ontvangst van de offerte hypotheekadvies heeft Consument de Bank bericht geen advies nodig te hebben. De Bank heeft Consument geïnformeerd over de mogelijkheden om een hypothecaire geldlening af te sluiten en hem verwezen naar de informatie op de website van de Bank. Op de website van de Bank staat beschreven dat een hypothecaire geldlening met of (onder bepaalde voorwaarden) zonder advies kan worden aangevraagd.

2.5 Consument heeft het voorlopig koopcontract voor het appartement op 9 januari 2018 ondertekend.

2.6 Consument en zijn partner hebben de offerte hypotheekadvies op 10 januari 2018 voor akkoord getekend en aan de Bank geretourneerd.

2.7 Het adviesgesprek heeft op 18 januari 2018 plaatsgevonden en de Bank heeft Consument een Hypotheekadvies rapport verstrekt.

2.8 Op de nota van afrekening die Consument van de notaris heeft ontvangen staat een bedrag van € 1.300,- vermeld met omschrijving advies en/of afhandelingskosten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert restitutie van de kosten die hij voor het advies heeft moeten voldoen ad € 900,- en daarnaast vordert Consument dat de Bank een factuur opstelt voor de verrichte werkzaamheden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank ten onrechte een bedrag van € 900,- in rekening heeft gebracht voor de verhoging van de hypothecaire geldlening. Consument voert hiertoe aan nooit om advies te hebben gevraagd en dit ook niet nodig gehad te hebben. Het was hem niet bekend dat zijn contactpersoon bij de Bank een adviseur was. De Bank heeft Consument te laat geïnformeerd over de mogelijkheden om een hypothecaire geldlening aan te vragen. Op het moment dat Consument de offerte hypotheekadvies van de Bank ontving en bekend was met de hoogte van de advieskosten, had Consument niet meer de mogelijkheid om een Hypotheek zonder Advies aan te vragen. Daar komt bij dat het adviesgesprek enkel een poging was om een drietal, voor Consument overbodige, verzekeringen te kunnen verkopen.

Consument heeft geen factuur ontvangen voor de geleverde dienst. Naast de wettelijke verplichting hiertoe in het Burgerlijk Wetboek is dit eveneens gebruikelijk in het maatschappelijk verkeer.

Verweer van de Bank

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

- het verhogen van een hypothecaire geldlening is adviesplichtig. Advisering is alleen niet verplicht gesteld bij een Hypotheek zonder Advies. Daarvoor is dan wel vereist dat de aanvragers een kennis- en ervaringstoets maken en succesvol afronden. Bij beide trajecten beoordeelt de Bank de aanvraag op basis van dezelfde gegevens. Het traject bij een Hypotheek zonder Advies hoeft niet langer te duren dan bij het adviestraject;
- Consument heeft de offerte hypotheekadvies voor akkoord getekend en is hiermee akkoord gegaan met de kosten voor het advies waarna Consument ook is voorzien van een volledig advies;
- de Bank verstrekt geen aparte factuur voor de advieskosten. De kosten volgen uit de opdrachtovereenkomst en de hypotheekofferte.

4. Beoordeling

4.1 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 en zijn partner, aangaat. De Bank heeft toegelicht dat een hypothecaire geldlening op twee manieren, met en zonder advies, bij haar kan worden aangevraagd. Een hypothecaire geldlening afsluiten zonder advies is alleen in bepaalde situaties mogelijk en nadat de aanvragers de kennis- en ervaringstoets met een voldoende hebben gehaald. De Bank heeft Consument over deze twee methoden geïnformeerd.

4.2 Consument verwijt de Bank dat hij deze informatie pas heeft ontvangen nadat de termijn van het financieringsvoorbehoud met de Bank was besproken en met de verkoper van het appartement was overeengekomen. Consument heeft gesteld dat de Bank hem hiermee de mogelijkheid heeft ontnomen om de hypothecaire geldlening zonder advies aan te vragen en hierdoor geconfronteerd is met onnodige kosten.

4.3 Anders dan de blote stelling van Consument, is uit de stukken niet gebleken dat Consument de hypothecaire geldlening niet tijdig via de andere methode (zonder advies) had kunnen bewerkstelligen. Zoals door de Bank tijdens de mondelinge behandeling is toegelicht, verloopt het offertetraject bij beide methoden hetzelfde. Het enige verschil tussen beide methoden is dat Consument indien geen advies werd uitgebracht zelf de voortgang van de aanvraag had moeten bewaken. De Commissie heeft, mede gezien de op de website van de Bank beschikbaar gestelde informatie over de rol van een adviseur en de mogelijkheden om een aanvraag voor een hypothecaire geldlening in te dienen, geen aanknopingspunt gevonden dat wijst in de richting van misbruik van omstandigheden door de Bank.

4.4 Los van het bovenstaande is gebleken dat de aanvraag zonder advies voor Consument niet haalbaar was vanwege de kennis en ervaring van de echtgenote, daar Consument ter zitting bevestigde dat zijn echtgenote voor de kennis- en ervaringstoets niet zou slagen.

4.5 Uit de stukken blijkt dat Consument een oriënterend adviesgesprek heeft gevoerd met een adviseur van de Bank en daarna een hypotheek oriëntatie rapport heeft ontvangen. Uit dit rapport blijkt duidelijk dat de contactpersoon van Consument een adviseur is en in die hoedanigheid heeft gehandeld. De stelling van Consument dat hij niet wist dat zijn contactpersoon bij de Bank een adviseur was, volgt de Commissie dan ook niet. Dit blijkt voorts uit de inhoud van het rapport waarin de woorden hypotheekadvies en adviseur zijn opgenomen.

Dat het adviesrapport voor Consument geen meerwaarde had, is spijtig, maar doet niets af aan het feit dat de Bank Consument van een volledig advies heeft voorzien en conform de door Consument ondertekende offerte hypotheekadvies gerechtigd is hiervoor advieskosten in rekening te brengen. Indien Consument geen advies wilde, had het op zijn weg gelegen om de offerte hypotheekadvies niet te ondertekenen. Dat Consument op het moment van ontvangst van de offerte hypotheekadvies reeds een bod met een ontbindende voorwaarde op het appartement had uitgebracht, kan gelet op bovenstaande niet voor risico van de Bank komen.

4.6 De Commissie wordt voorts gesteld voor de vraag of de Bank een factuur moet opstellen voor de verrichte werkzaamheden. Anders dan Consument stelt, is de Commissie van oordeel dat niet gebleken is dat een dergelijke wettelijke verplichting op de Bank rust. De totale kosten van de door de Bank geleverde werkzaamheden staan vermeld op de door de notaris verstrekte nota van afrekening. Mocht Consument voor zijn administratie een splitsing van de totale kosten in afhandelings- en advieskosten willen, kan Consument deze informatie opmaken uit de offerte hypotheekadvies. Tot meer kan de Commissie de Bank niet verplichten.

4.7 Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vorderingen moeten worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.