Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-687
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 30 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 21 augustus 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument en zijn echtgenote hebben in 2002 een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten. Consument vordert dat de Bank de hypothecaire geldlening verhoogt voor een bedrag van € 10.000,- (inclusief kosten verhoging € 10.400,-) zonder adviestraject en zonder de voorwaarde dat hij en zijn echtgenote de kennis- en ervaringstoets met goed gevolg hebben afgelegd. Op grond van haar toekomende beleidsvrijheid mag de Bank bij een substantiële wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht stellen. Nu Consument en zijn echtgenote geen advies wensen, komt het de Commissie niet onredelijk voor dat de Bank met een kennis- en ervaringstoets wil nagaan of Consument en zijn echtgenote over voldoende kennis en ervaring beschikken en of zij begrijpen welke wijzigingen zij willen doorvoeren. Met het oog op de zorgplicht, is het ook begrijpelijk dat de Bank de verhoging van de Geldlening pas toestaat op het moment dat Consument en zijn echtgenote de kennis- en ervaringstoets met goed gevolg hebben afgelegd. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende verklaring van Consument;
- de verklaring van Consument met betrekking tot de bindendheid.

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

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 zijn echtgenote hebben in 2002 een hypothecaire geldlening (hierna: Geldlening) bij de Bank afgesloten. Met het oog op de mogelijkheden om de Geldlening gedurende de looptijd te verhogen hebben Consument en zijn echtgenote in de hypotheekakte een verhoogde inschrijving van de hypotheek opgenomen.

2.2 In 2003 hebben Consument en zijn echtgenote de Geldlening verhoogd met een bedrag van € 5.000,-.

2.3 Vervolgens hebben Consument en zijn echtgenote in 2007 de Geldlening verhoogd met een bedrag van € 50.000,-.

2.4 In 2014 hebben Consument en zijn echtgenote een bedrag van € 15.000,- afgelost.

2.5 In december 2019 hebben Consument en zijn echtgenote de Bank verzocht om de Geldlening te verhogen voor een bedrag van € 10.000,- zonder adviestraject van de Bank.

2.6 Bij brief van 10 december 2019 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote geschreven:

"(…)
U heeft aangegeven dat u geen advies van ABN AMRO wilt bij het afsluiten of aanpassen van uw hypotheek. In deze opdracht tot dienstverlening leest u welke werkzaamheden u van ons kunt verwachten en wat u zelf moet doen om de aanvraag of wijziging zonder advies in orde te maken. (…)"
Voor welke werkzaamheden geeft u ons opdracht en wat moet u zelf doen?
(…)
• U maakt succesvol de online kennis- en ervaringstoets via www.abnamro.nl. (…)"

2.7 In de brief van 10 december 2019 van de Bank aan Consument stond voor zover relevant:

"(…)
Naar aanleiding van uw aanvraag sturen wij u bijgaand een renteaanbod.
(…)
Het renteaanbod is een mogelijkheid tot het vastzetten van de aangeboden rente. Met dit renteaanbod heeft u nog ***geen*** *zekerheid dat u een offerte ontvangt en de lening kunt krijgen.*

Pas als u de offerte heeft ontvangen weet u zeker dat wij u de lening willen geven of bestaande hypotheek willen aanpassen. (…)"

2.8 In het renteaanbod stond voor zover relevant:

"(…)

Leningdeel nummer [nummer]	*EUR 89.986,94*
(…)	
Hypotheekvorm	*Aflossingsvrije Hypotheek*
Rentevaste periode tot 01-02-2026	*10 jaar*
(…)	
Leningdeel nummer [nummer]	*EUR 44.993,47*
(…)	
Hypotheekvorm	*Aflossingsvrije Hypotheek*
Rentevaste periode tot 01-02-2026	*10 jaar*
(…)	
Leningdeel nummer [nummer]	*EUR 10.400,00*
(…)	
Hypotheekvorm	*Annuïteiten Hypotheek*
Rentevaste periode tot 01-02-2035	*15 jaar*

(…)"

2.9 In zijn e-mail van 19 december 2019 12.42 uur heeft Consument aan de Bank geschreven:

"(…)
In mijn geval is het afleggen van de toets overbodig, mijn diploma zegt genoeg. Ook vond de ABN het in het verleden wel prettig dat ik diverse hypotheken onderbracht bij uw bank, was een onderdeel van mijn werk.
Mijn echtgenote heeft zich nooit bemoeit met hypotheken, of lokt de bank fraude uit. Ik kan de test 2x doen. (…)"

Vervolgens heeft Consument om 13:46 uur op dezelfde dag aan de Bank geschreven:

"(…)
Zoals ik geschreven heb, heeft het geen zin om mijn vrouw de toets te laten maken. Als u fraude wenst zou het helpen als ik de toets voor haar maak. Dat doe ik niet.(…)"

2.10 In haar e-mail van 13 januari 2020 heeft de Bank aan Consument geschreven:

"(…)
Wat betreft de aanvraag voor uw hypotheekverhoging in het traject zonder advies, kan ik dus helaas niet verder zonder dat u beide geslaagd ben voor de Kennis- en Ervaringstoets.
U mag uw vrouw hier wel bij helpen of samen inhoudelijk informatie opzoeken. Het gaat erom dat wij weten dat zij zich heeft ingelezen en over de kennis beschikt die wij nodig achten voor de hypotheekaanvraag. (…)"

2.11 In de verklaring die op 15 januari 2020 door de echtgenote van Consument is ondertekend stond voor zover relevant:

"(…)
[voorletters en achternaam echtgenote van Consument] verklaart akkoord te gaan met de bemiddeling van [voorletter en achternaam Consument] betreffende verhoging van 10.000 euro in de lopende hypotheek (…)"

2.12 Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna Consument zijn klacht aan Kifid heeft voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank de Geldlening verhoogt voor een bedrag van € 10.000,- (inclusief kosten verhoging € 10.400,-) zonder adviestraject en zonder de voorwaarde dat hij en zijn echtgenote de kennis- en ervaringstoets met goed gevolg hebben afgelegd.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de grondslag dat de Bank voor de verhoging van de Geldlening zonder advies ten onrechte de voorwaarde stelt dat Consument en zijn echtgenote met succes de kennis- en ervaringstoets hebben afgelegd. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De hypotheekakte met een verhoogde inschrijving van de hypotheek van € 200.000,- biedt ruimte om de Geldlening te verhogen.
- De echtgenote van Consument zal niet slagen voor een kennis- en ervaringstoets. Consument heeft in 1977 met goed gevolg het examen Erkend Assurantie-agent (B) afgelegd en is voldoende gekwalificeerd om zijn echtgenote bij te staan voor advies en bemiddeling.

- De Bank heeft niet consequent gehandeld door in haar e-mail van 13 januari 2020 aan Consument te schrijven dat hij zijn echtgenote mag helpen bij het maken van de kennis- en ervaringstoets of bij het opzoeken van inhoudelijk informatie.
- In 2003, 2007 en 2014 heeft de Bank de Geldlening aangepast zonder een nieuwe hypotheekakte, zonder advies verplicht te stellen en zonder de voorwaarde dat Consument en zijn echtgenote de kennis- en ervarings-toets met goed gevolg afleggen.
- Bij het afsluiten van de Geldlening hebben Consument en zijn echtgenote in 2002 advieskosten aan de Bank betaald. Nazorg dient te worden verleend over de gehele looptijd van de Geldlening.

Consument heeft verder gesteld dat er geen sprake is van het afsluiten van een nieuwe Geldlening maar een aanpassing op een lopende Geldlening.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank bij het verzoek om de Geldlening met een bedrag van € 10.000,- (inclusief kosten verhoging € 10.400,-) te verhogen zonder adviestraject de voorwaarde mag stellen dat Consument en zijn echtgenote met goed gevolg een kennis- en ervaringstoets hebben afgelegd. De Commissie is van oordeel dat de Bank dit mag doen. Zij licht haar oordeel hierna toe.

Adviestraject

4.2 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 echtgenote, aangaat. Op grond van haar toekomende beleids-vrijheid mag de Bank bij een substantiële wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht stellen. Vgl. Geschillencommissie Kifid nrs. 2015-277, 2016-491, 2017-331 en 2019-276. In de onderhavige situatie is er naar het oordeel van de Commissie sprake van een substantiële wijziging van de Geldlening en mag de Bank advies verplicht stellen. De bestaande geldlening van € 134.980,41 wordt immers verhoogd met een bedrag van € 10.400,- en er wordt een nieuwe leenvorm, namelijk een annuïteitenlening, toegevoegd aan de bestaande leningdelen. Daarbij is niet relevant of er nu sprake is van een nieuwe geldlening of een aanpassing. De Commissie zal daarom niet verder ingaan op deze niet onderbouwde stelling van Consument.

Dat de hypotheekakte met een verhoogde inschrijving van de hypotheek van € 200.000,- ruimte biedt om de Geldlening te verhogen, maakt het oordeel van de Commissie ook niet anders.

Kennis- en ervaringstoets

4.3 In haar verweerschrift heeft de Bank aangevoerd dat verhoging van de Geldlening zonder adviestraject alleen mogelijk is nadat Consument en zijn echtgenote de kennis- en ervaringstoets met goed gevolg hebben afgelegd. Met de kennis- en ervaringstoets toetst de Bank of haar klanten voldoende kennis en ervaring hebben, of zij begrijpen welke wijziging zij willen doorvoeren en of de klanten bekend zijn met de risico's. De Bank benadrukt dat het zowel in haar belang is als die van Consument en zijn echtgenote dat de gevolgen van het sluiten van een overeenkomst - in de onderhavige situatie de verhoging van de Geldlening - voldoende duidelijk zijn.

4.4 Consument en zijn echtgenote hebben geen behoefte aan advies. Het komt de Commissie daarom niet onredelijk voor dat de Bank in de onderhavige situatie met een kennis- en ervaringstoets wil nagaan of Consument en zijn echtgenote over voldoende kennis en ervaring beschikken en of zij begrijpen welke wijzigingen zij willen doorvoeren. Met het oog op de zorgplicht, is het ook begrijpelijk dat de Bank de verhoging van de Geldlening pas toestaat op het moment dat Consument en zijn echtgenote de kennis- en ervaringstoets met goed gevolg hebben afgelegd.

4.5 Uit de verklaring van 15 januari 2020 (overweging 2.11) maakt de Commissie op dat Consument in de onderhavige situatie voor zijn echtgenote optreedt als adviseur/ bemiddelaar. In haar dupliek heeft de Bank aangevoerd dat zij alleen samenwerkt met externe adviseurs die hebben aangetoond dat ze over de juiste vergunningen en diploma's beschikken als haar eigen adviseurs. Volgens de Bank is er geen sprake van een dergelijke samenwerkingsverband met Consument. In dit verband heeft de Bank verwezen naar haar website.

4.6 Het is de Commissie niet gebleken dat tussen Consument en de Bank een samenwerking bestaat op het gebied van advisering en bemiddeling. Daarnaast merkt de Commissie op dat financiële dienstverleners (adviseurs en bemiddelaars) voor het aanbieden van hun producten en diensten op grond van de Wet op het financieel toezicht (Wft) moeten beschikken over een vergunning van de *Autoriteit Financiële Markten*. Niet is gebleken dat Consument beschikt over een dergelijke vergunning. De Commissie zal daarom niet nader op dit punt ingaan.

4.7 Verder voert Consument aan dat de Bank met haar e-mail van 13 januari 2020 (zie overweging 2.10) inconsequent handelt en fraude in de hand werkt. Dit argument kan Consument niet baten omdat deze beoordeling los staat van de beoordeling of de Bank bij een verzoek om de Geldlening met een bedrag van € 10.000,- (inclusief kosten verhoging € 10.400,-) te verhogen zonder adviestraject de voorwaarde mag stellen dat Consument en zijn echtgenote met goed gevolg een kennis- en ervaringstoets hebben afgelegd. Bovendien kan uit de betreffende e-mail niet worden opgemaakt dat de Bank de suggestie heeft gedaan dat Consument de toets voor zijn echtgenote dient te maken. De Bank heeft enkel en alleen de suggestie gegeven dat Consument zijn echtgenote mag helpen of samen inhoudelijk informatie kan opzoeken.

Wijzigingen in het verleden

4.8 Consument heeft nog verwezen naar verhogingen en een aflossing die de Bank in het verleden heeft toegestaan zonder advies en zonder kennis- en ervaringstoets. Het verweer van de Bank is dat dit niet betekent dat zij haar beleid op dit moment, op grond van voortschrijdend inzicht, anders mag inrichten. De Commissie volgt dit verweer. Dat de Bank in het verleden een ander beleid voerde, betekent niet dat Consument daar rechten aan kan ontlenen. Aan de Bank komt een grote mate van vrijheid toe om haar beleid te bepalen en te wijzigen. Niet gesteld en ook niet is gebleken dat de Bank op een onaanvaardbare wijze gebruik heeft gemaakt van deze vrijheid.

Wettelijke nazorgverplichting

4.9 Consument heeft verder nog gesteld dat het tot de nazorgverplichting van de Bank behoort om de Geldlening te verhogen zonder advies en zonder kennis- en ervaringstoets. Consument en zijn echtgenote hebben zich immers bij het afsluiten van de Geldlening in 2002 laten adviseren door een adviseur van de Bank. Uit het klachtdossier is niet gebleken dat partijen in 2002 een contractuele nazorgverplichting zijn overeengekomen. De Commissie begrijpt hieruit dat Consument doelt op de wettelijke nazorgverplichting. Anders dan Consument stelt, maakt een verhoging van een geldlening geen deel uit van de wettelijke nazorgverplichting als bedoeld in artikel 4:20 lid 3 Wft. Een verhoging van een geldlening kan immers niet worden aangemerkt als een wezenlijke wijziging in de informatie die bij het eerste advies of de bemiddeling is verstrekt.

4.10 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.