Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-595
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 april 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: de Volkbank N.V., ho.d.n. SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 20 juli 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de Bank ten onrechte advieskosten in rekening brengt voor de omzetting van de hypotheekvorm van één van zijn leningdelen. De Bank heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat dit een ingrijpende wijziging betreft, waarvoor advies vereist is. De Commissie oordeelt in lijn met eerdere uitspraken dat sprake is van een substantiële wijziging van de bestaande overeenkomst, waarvoor de Bank advieskosten in rekening mag brengen. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

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

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Op 1 december 2014 heeft Consument de door de Bank verstrekte Opdracht tot Dienstverlening Nieuwe Hypotheek voor akkoord ondertekend. Hierin is, voor zover relevant, opgenomen:

> *"**Waarvoor geeft u opdracht?***
> *Met het ondertekenen van deze opdracht tot dienstverlening geeft u SNS Bank opdracht werkzaamheden voor u uit te voeren met als doel u een hypotheekadvies te geven. Deze opdracht geldt alleen voor de activiteiten die SNS Bank uitvoert als adviseur.*

Wat kunt u verwachten?
Op basis van een uitgebreide inventarisatie maken we een persoonlijk financieel advies voor u. Daarin vindt u een overzicht van uw huidige financiële situatie en uw wensen en mogelijkheden. De adviseur bekijkt en berekent welke hypotheek het beste past en welk product de beste voorwaarden en prijs/rente heeft. We geven u ook een indruk van de maandlasten. Tot slot leest u welke verzekeringen we u eventueel adviseren. We lichten het advies in een persoonlijk gesprek toe.
(…)
Looptijd van de opdracht
Deze opdracht eindigt automatisch zodra we het advies hebben toegelicht. Als u wilt dat we een hypotheek voor u aanvragen en afsluiten, moet u apart een opdracht tot dienstverlening begeleiden en uitvoeren ondertekenen.
(…)"

2.2 Consument heeft tevens de door de Bank verstrekte Opdracht tot Dienstverlening Begeleiden en Uitvoeren voor akkoord ondertekend. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

"(…)
Waarvoor geeft u opdracht?
Met het ondertekenen van deze opdracht tot dienstverlening geeft u ons opdracht werkzaamheden voor u uit te voeren met als doel het afsluiten van de geadviseerde hypotheek en eventuele verzekering(en). Deze opdracht geldt alleen voor de activiteiten die SNS Bank uitvoert als bemiddelaar.

Wat kunt u verwachten?
Nadat u deze opdracht tot dienstverlening heeft ondertekend, gaan we de geadviseerde hypotheek en eventuele verzekering(en) voor u aanvragen en afsluiten. (…)

Looptijd van de opdracht
Deze opdracht tot dienstverlening eindigt automatisch zodra via de tussenkomst van SNS Bank een hypotheek en/of eventuele daaraan gerelateerde verzekering is afgesloten tussen u en een hypotheekaanbieder/ verzekeraar."

2.3 Consument heeft vervolgens na het adviestraject een hypothecaire geldlening met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) afgesloten bij de Bank. De lening bestaat uit een lineair leningdeel en een aflossingsvrij leningdeel. Daarnaast is de zogenoemde SNS Hypotheek Looptijdservice van toepassing.

2.4 Consument heeft de wens het lineaire leningdeel om te zetten in een aflossingsvrij leningdeel. De Bank brengt voor een dergelijke wijziging advieskosten in rekening, waarmee Consument zich niet kan verenigen. 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 van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank de advieskosten kwijtscheldt. Consument is wel bereid de administratiekosten en uitvoeringskosten te betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van zijn vordering heeft Consument, kort samengevat, aangevoerd dat hij in 2015 bewust voor een hypothecaire geldlening bij de Bank heeft gekozen, omdat de Bank adverteerde met goede service en de mogelijkheid wijzigingen eenvoudig door te voeren. De Bank heeft ten tijde van de hypotheekaanvraag niet aangegeven wat de verschillen zijn tussen de Bank en andere hypotheekverstrekkers met betrekking tot advieskosten gedurende de looptijd van de lening. Consument heeft mede daarom voor de Bank gekozen, omdat de Bank bovenaan het lijstje van de adviseur stond vermeld. De omzetting van de hypotheekvorm is een kleine aanpassing, waarvoor de Bank hoge advieskosten in rekening brengt. Bovendien heeft de Bank Consument bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening niet verteld dat hij opnieuw advieskosten zou moeten betalen bij een wijziging.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft zich, kort samengevat, tegen de stellingen van Consument verweerd door aan te voeren dat de omzetting van het lineaire leningdeel naar een aflossingsvrij leningdeel een wijziging van het risico en de overeenkomst is, waarbij een passend advies, inclusief persoonlijke en financiële omstandigheden, acceptatienormen van de Bank en wet- en regelgeving moet worden meegenomen. Hiervoor mag de Bank advieskosten in rekening brengen. Er zijn wijzigingen waarvoor geen advies nodig is, maar de wens van Consument valt niet onder de uitzonderingen. Met de SNS Hypotheek Looptijdservice krijgen consumenten een seintje als de rente van de hypotheek omlaag kan en eens per twee jaar wordt een uitnodiging verstuurd voor een vrijblijvend oriënterend gesprek over de huidige situatie, wensen en lopende hypotheek. Aan de eventuele aanpassingen na dit gesprek zijn echter wel kosten verbonden. Consument mocht er niet op vertrouwen dat wijzigingen zonder meer zouden worden doorgevoerd. De Opdrachten tot Dienstverlening beperken zich tot het adviestraject en zijn niet van toepassing op toekomstig advies. De looptijd van de opdrachten verliep immers automatisch.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of de Bank gerechtigd is advieskosten in rekening te brengen voor de omzetting van het lineaire leningdeel naar een aflossingsvrij leningdeel, of dat Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de Bank slechts administratie- en uitvoeringskosten in rekening zou brengen voor een dergelijke wijziging. Ter beantwoording van deze vraag overweegt de Commissie als volgt.

4.2 De omzetting van een lineaire hypotheek naar een aflossingsvrije hypotheek kwalificeert als een wijziging van de hypotheekvorm.

Door de wijziging van de hypotheekvorm is sprake van een ander risico voor de Bank, geldt een ander rentepercentage, andere regels en verplichtingen met betrekking tot de aflossing van de lening en gelden andere wettelijke vereisten en interne acceptatienormen. Al met al komt dus een gewijzigde, nieuwe overeenkomst tot stand voor een geheel aflossingsvrije hypotheek. In lijn met onder meer uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2015-277 oordeelt de Commissie dat sprake is van een substantiële wijziging van de bestaande overeenkomst, waarvoor advies vereist is. Niet gesteld of gebleken is dat Consument dit advies via een andere adviseur dan de Bank wenst te verkrijgen.

4.3 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank voldoende aannemelijk gemaakt dat de advieskosten voor een dergelijk advies nog in rekening mogen worden gebracht en dat deze kosten geen uitvloeisel zijn van de advieskosten zoals vermeld in de Opdracht van Dienstverlening van 2014. Dat de Bank destijds geadverteerd zou hebben – hetgeen op grond van de door partijen ingebrachte stukken overigens niet is bewezen – dat wijzigingen eenvoudig doorgevoerd konden worden, maakt dit niet anders. De term 'eenvoudig' is immers niet gelijk aan 'gratis' of 'kosteloos'. Anders dan Consument heeft gesteld had de Bank Consument niet reeds in 2014 hoeven informeren dat hij eventueel advieskosten verschuldigd zou zijn in geval hij een wijziging zou willen doorvoeren op de hypothecaire geldlening. Bepaalde wijzigingen worden immers ook door de Bank kosteloos doorgevoerd en in 2014 was niet te voorzien dat Consument het lineaire leningdeel in de toekomst zou willen omzetten naar een aflossingsvrij leningdeel.

4.4 Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en dat de vordering dient te worden afgewezen. De Bank mag dus advieskosten in rekening brengen voor de omzetting van het lineaire leningdeel naar een aflossingsvrij leningdeel.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.