Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0502
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 januari 2022
Ingediend door	: de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument I, de consument II en samen de consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 15 juni 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. De bank heeft in eerste instantie in een oriënterend gesprek, mede op basis van een berekeningstool van de bank, beoordeeld dat een zogeheten overwaarde-hypotheek niet mogelijk was. Daarna hebben de consumenten een externe adviseur ingeschakeld. Door een aantal aanpassingen bleek uiteindelijk een overwaarde-hypotheek wel mogelijk. Het is de commissie niet gebleken dat de bank (in eerste instantie) toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht of tegenover de consumenten onrechtmatig heeft gehandeld. De vordering van de consumenten is daarom afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (geldig tot 1 april 2022) 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 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 in 2006 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank.

2.2 De hypothecaire geldlening van € 340.000,00 bestond uit vier leningdelen, te weten een aflossingsvrij deel van € 150.000,00, een aflossingsvrij deel van € 33.656,00, een deel van € 11.344,51 waaraan een beleggingsverzekering was gekoppeld (Meegroei Hypotheek) en een deel van € 145.000,00 waaraan een levensverzekering was gekoppeld (Leven Hypotheek).

2.3 Op 7 september 2020 heeft de consument II telefonisch contact opgenomen met de bank om te informeren naar de mogelijkheden om de opgebouwde waarde in de Meegroei Hypotheek uit te laten keren. Op 16 september 2020 heeft een tweede telefoongesprek plaatsgevonden, waarbij de consumenten hebben gevraagd naar de mogelijkheid van een overwaarde hypotheek.

2.4 Per email van 17 september 2020 heeft de medewerker van de bank de consument I als volgt geïnformeerd:
"Ik heb de opnames die u heeft gemaakt met betrekking tot de Overwaarde Hypotheek bekeken.
In de tool die u heeft ingevuld wordt er gekeken naar de marktwaarde van uw woning versus de openstaande schuld. Indien er ruimte is, wordt de Overwaarde Hypotheek als een mogelijkheid aangegeven.
Tijdens ons gesprek heb ik u uitgelegd dat we daarnaast ook kijken naar uw inkomen:
- Is uw bestaande hypotheek passend met uw huidige inkomen?
- Gaat er in de toekomst iets veranderen in uw inkomen?
Ik stuur u twee berekeningen mee waarin u kunt zien dat met uw huidige inkomen u maximaal EUR 262.000,- kunt opnemen. Dit is lager dan uw huidige hypotheek. Over 7 jaar verlaagd uw inkomen tot EUR 19.062,- waarna u een nog lagere hypotheek kunt opnemen. Ik adviseer u daarom ook niet om uw hypotheek te verhogen. Het past ook niet binnen uw leencapaciteit. Ik hoop dat de berekeningen en mijn uitleg hierboven voldoende antwoord heeft op uw vraag met betrekking tot de Overwaarde Hypotheek."

2.5 Op 21 oktober 2020 hebben de consumenten een overeenkomst tot dienstverlening gesloten met Hypotheken Online B.B. (hierna: de externe adviseur).

2.6 Op 3 november 2020 is een pro forma aflosnota opgevraagd, welke op 4 november 2020 is verstrekt. Daaruit bleek een vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening van € 1.881,88.

2.7 Na advies en bemiddeling van de externe adviseur heeft de bank op zijn verzoek een offerte d.d. 26 maart 2021 uitgebracht voor een nieuwe (gewijzigde) hypothecaire geldlening bestaande uit drie aflossingsvrije delen met een looptijd van 30 jaar, van respectievelijk € 150.000,00, € 145.000,00 en € 11.344,00, en een deel van € 103.000,00 met een looptijd tot verkoop van de woning of tot overlijden (de Overwaarde Hypotheek). Voor alle vier de delen gold een rentevaste periode van 20 jaar. De consumenten hebben deze offerte geaccepteerd.

2.8 In de periode tussen 26 maart 2021 en 14 april 2021 hebben de consumenten openstaande schulden ingelost zodat registraties bij het BKR konden worden beëindigd. Bevestigingen hiervan zijn aan de bank verstuurd ter verkrijging van de hypothecaire geldlening.

2.9 Vanwege de doorhaling van het recht van hypotheek, hetgeen volgens de bank vereist was voor een Overwaarde Hypotheek, heeft de bank door het tijdsverloop dat daarmee gepaard ging, op 12 augustus 2021 een nieuwe offerte aan de consumenten uitgebracht.

2.10 Op 1 september 2021 heeft de bank op verzoek van de adviseur een definitieve aflosnota per 10 september 2021 aan de consumenten uitgebracht. Uit de definitieve aflosnota blijkt een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 8.482,50.

2.11 Op 9 september 2021 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met de bank, omdat de hoogte van de vergoeding voor vervroegde aflossing zoals vermeld op de definitieve aflosnota hoger was dan was vermeld op de pro forma aflosnota van 4 november 2020. De bank heeft daarop toegelicht dat de vergelijkingsrente is gedaald, waardoor de vergoeding voor vervroegde aflossing is gestegen.

2.12 De hypotheekakte is op 10 september 2021 bij de notaris gepasseerd. De consumenten hebben de (hogere) vergoeding voor vervroegde aflossing daarbij voldaan. Door de passering van de hypotheekakte is de gehele oude hypothecaire geldlening afgelost en is een nieuwe hypothecaire geldlening van € 409.344,00 tot stand gekomen bestaande uit drie aflossingsvrije delen van respectievelijk € 150.000,00, € 145.000,00 en € 11.344,00 en een deel ‘Overwaarde Hypotheek’ van € 103.000,00.

2.13 De consumenten hebben op 28 september 2021 een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft die klacht bij brief van 13 oktober 2021 afgewezen. Daartegen hebben de consumenten op 21 oktober 2021 bezwaar ingediend, waar de bank op 2 december 2021 heeft gereageerd. Vervolgens hebben de consumenten hun klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.14 De klacht houdt in dat de adviseur van de bank de consumenten begin september 2020 niet, of in elk geval onvoldoende, heeft geadviseerd over de mogelijkheid van het kunnen afsluiten van een overwaarde hypotheek. Volgens de consumenten was hun situatie begin september 2020 identiek aan de situatie in maart 2021. Toen is het met behulp van de externe adviseur wel gelukt om een nieuwe hypothecaire geldlening verkrijgen met een deel overwaarde hypotheek. Dat advies en de uitwerking daarvan had volgens de consumenten ook van de adviseur van de bank zelf worden verwacht mogen worden. Door het in eerste instantie ontbreken van een goed advies, en zelfs een negatieve advies, van de adviseur van de bank kon de gevraagde wijziging uiteindelijk pas in september 2021 worden doorgevoerd. In hoeverre de nieuwe situatie gunstig(er) voor hun is, moet volgens de consumenten nog maar blijken en is volgens hun bovendien een afgeleid belang. Door het tijdsverloop is de vergoeding voor het vervroegd aflossen wel veel hoger geworden. De consumenten achten de bank daarom gehouden hun daarin voor een bedrag van € 6.500,00, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 19 september 2021, tegemoet te komen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Klacht behandelbaar?

3.1 Voordat de commissie de klacht inhoudelijk kan beoordelen dient zij eerst in te gaan op het (formele) verweer waarbij door de bank is gesteld dat de klacht niet behandelbaar is omdat deze ziet op de uitbreiding van haar dienstverlening. Volgens het reglement behandelt Kifid een klacht niet als het ziet op de weigering om een rechtsverhouding aan te gaan of uit te breiden.[1] De commissie gaat echter voorbij aan dit verweer.

[1] Artikel 2 lid 1 onder i van het reglement van Kifid.

De consument heeft immers niet (uitsluitend) verzocht om uitbreiding van de rechtsverhouding, maar heeft de bank gevraagd om advies over het (mogelijk) kunnen wijzigingen (oversluiten) van zijn bij de bank lopende hypothecaire geldlening. De commissie gaat daarom hieronder inhoudelijk in op de klacht.

Waar gaat het om?

3.2 De klacht gaat over de handelswijze van de adviseur van de bank in september 2020. De (juridische) vraag waarvoor de commissie zich ziet gesteld is of de bank daarbij tegenover de consumenten onrechtmatig of onzorgvuldig heeft gehandeld. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is geweest en licht dat als volgt toe.

Geen opdracht tot advies met de bank

3.3 De bank heeft toegelicht dat op 16 september 2021 slechts sprake was van een oriënterend gesprek, waarbij de adviseur op verzoek van de consumenten heeft gekeken of in hun situatie een zogeheten overwaarde-hypotheek mogelijk was. Volgens de bank was de hypothecaire geldlening op dat moment hoger dan 50% van de marktwaarde van de woning en kwamen zij daarom niet in aanmerking voor een overwaarde-hypotheek. Uit de email van 17 september 2020 (zie 2.4) blijkt dat het bedrag wat de consumenten op basis van hun inkomen maximaal konden lenen op dat moment ook lager was dan de hoogte van hun hypothecaire geldlening. Daarbij, of daaraan voorafgaand, is met de bank geen specifieke (overeenkomst van) opdracht tot stand gekomen voor advies en bemiddeling voor het verkrijgen van een nieuwe (gewijzigde) hypothecaire geldlening, zoals de consumenten deze wel later met de externe adviseur zijn aangegaan. De op dat moment reeds bestaande contractuele relatie tussen de consumenten en de bank op basis van de lopende hypothecaire geldlening, bood daarvoor ook geen grondslag. De consumenten hebben bovendien zelf bevestigd dat in eerste instantie (alleen) is gekeken naar de mogelijkheid van een overwaarde-hypotheek op basis van de 'berekeningstool' van de bank op haar website. Het is niet gebleken dat de consumenten de bank specifiek hebben gevraagd om een inventarisatie en analyse van hun persoonlijke financiële situatie en/of om een advies te geven over welke oplossingen er mogelijk waren en welke het beste bij hun zou passen. Anders dan de consumenten hebben gesteld, konden en mochten zij een dergelijk (uitgebreid) advies dus niet zondermeer van de bank verwachten.

De consumenten hebben een zelfstandige adviseur ingeschakeld

3.4 De consumenten hebben vervolgens zelf de externe adviseur ingeschakeld om hun financiële situatie te inventariseren, te analyseren en zich te laten adviseren over hun financiële situatie en de mogelijkheden voor een andere hypotheekconstructie. Op 21 oktober 2020 hebben de consumenten daarvoor een dienstverleningsovereenkomst afgesloten (zie 2.5).

Zoals de consumenten hebben toegelicht, heeft de externe adviseur het mogelijk gemaakt om een nieuwe (overwaarde-)hypotheek binnen de wettelijke leennormen af te sluiten. De feitelijke situatie was – zoals de consumenten hebben gesteld – in september 2020 waarschijnlijk wel identiek aan de situatie in maart 2021, maar in beide situaties was een overwaarde-hypotheek niet zondermeer (gelijk) mogelijk. De consumenten moesten kennelijk eerst nog (oude) leningen aflossen, zodat registraties in het BKR konden worden beëindigd, en de uiteindelijke offerte die door de externe adviseur is aangevraagd ging uit van een lagere hypotheeksom waardoor de consumenten uiteindelijk wel in aanmerking kwamen voor een (extra) overwaarde-hypotheek. Het is de commissie overigens niet gebleken dat de bank aansprakelijk kan worden gehouden voor de (gestelde) vertraging daar de nieuwe hypothecaire geldlening pas in september 2021 tot stand is gekomen. Los daarvan kan ook het verschil in de hoogte van de vergoeding voor het vervroegd aflossen door het tijds-verloop van 10 maanden niet zondermeer als schade worden aangemerkt. De vergoeding voor de vervroegde aflossing is gedurende dat jaar gestegen door de gedaalde hypotheekrente(s). De consumenten hebben daardoor de nieuwe hypothecaire geldlening ook tegen een lager rentetarief kunnen afsluiten. Voor het vaststellen dienen niet alleen de nadelen maar ook de voordelen te worden meegenomen. De commissie gaat daar echter verder niet op in, omdat geen sprake is van aansprakelijkheid van de bank.

Conclusie

3.5 De conclusie is dat niet gebleken is dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht of tegenover de consumenten onrechtmatig heeft gehandeld. De vordering van de consumenten moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.