Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0374

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	16 mei 2023
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [naam 2], beiden verder te noemen de consumenten
Tegen	Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen NN
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht bank. Hypotheekadvies. Gestegen hypotheekrente. Na advies en bemiddeling door een niet aan NN verbonden adviseur heeft NN de consumenten in 2010 een hypothecaire geldlening voor de koop van een woning verstrekt. In 2021 wenden zij zich rechtstreeks tot NN omdat zij hun hypothecaire geldlening willen verhogen in verband met hun wens om met de overwaarde van hun woning een andere woning te kopen voor hun zoon. Na een gesprek met NN besluiten de consumenten af te zien van een vervolgtraject. In 2022 wenden zij zich op nieuw rechtstreeks tot NN met dezelfde wens. Omdat de consumenten nu advies willen over een verhuurhypotheek, verwijst NN de consumenten naar een onafhankelijke adviseur. Na advies en bemiddeling door die adviseur verstrekt NN de consumenten een aanvullende hypothecaire geldlening. In de tussentijd is de hypotheekrente echter gestegen. De consumenten zijn van mening dat NN onzorgvuldig jegens hen heeft gehandeld en vorderen dat NN alsnog de rente uit 2021 hanteert. NN verweert zich met de stelling dat zij de consumenten niet heeft geadviseerd en dat partijen oriëntatiegesprekken hebben gevoerd. Aan die oriëntatiegesprekken kunnen zij volgens NN geen rechten ontlenen. De commissie is van oordeel dat NN haar zorgplicht niet heeft geschonden en wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten van 9 december 2022; 3) het verweerschrift van NN; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van NN.

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 NN hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Na advies en bemiddeling door een niet aan NN verbonden adviseur heeft NN de consumenten in 2010 een hypothecaire geldlening voor de financiering van de koop van een woning verstrekt.

2.2 In 2021 hebben de consumenten zich in verband met hun wens om voor hun zoon een woning te kopen tot NN gewend voor een aanvullende hypothecaire geldlening met een recht van tweede hypotheek op hun woning. De consumenten wensten hiervoor de overwaarde op hun woning te gebruiken.

2.3 Op 2 juni 2021 heeft NN de consumenten een e-mail gestuurd over een gesprek dat zij met elkaar hebben gehad. In die e-mail staat:

> *"(…) Hartelijk dank voor het prettige gesprek dat wij hadden over uw woonwensen en wat ik voor u zou kunnen betekenen.*
>
> *U heeft aangegeven dat u nog even wilt denken over een vervolg. Wij hebben besproken dat u binnen 14 dagen weer contact opneemt. (…)"*

2.4 Op 11 juni 2021 heeft de consument 1 NN een e-mail gestuurd. Hierin staat:

> *"(…) We hebben besloten om toch geen huis te kopen voor onze zoon en dus onze hypotheek niet te verhogen.*
> *De reden is dat er te veel onzekerheden zijn en de huizenmarkt in onze opinie te overspannen is.*
> *Verder hoeft het van onze zoon toch niet per se.*
> *Aan het adviesgesprek met jou heeft dit niet gelegen. Dat hebben we als heel prettig ervaren.*
> *Nogmaals dank hier voor. (…)"*

2.5 In 2022 hebben de consumenten zich gewend tot een adviseur voor advies en bemiddeling voor een aanvullende hypothecaire geldlening bij NN voor de koop van een woning voor hun zoon. Op 25 augustus 2022 heeft deze adviseur de consumenten een adviesrapport verstrekt. In dit adviesrapport staat dat hun zoon de tweede woning koopt en dat de consumenten het te lenen geld aan hem uitlenen. Ook staat in dit adviesrapport dat hun zoon in de woning gaat wonen en een deel gaat verhuren aan medestudenten. De advieskosten bedragen volgens het adviesrapport € 250,- en de bemiddelingskosten € 2.499,-.

2.6 Op 29 augustus 2022 heeft NN de consumenten een offerte voor de verhoging van hun bestaande hypothecaire geldlening met € 370.000,- verstrekt. De consumenten hebben deze offerte op 30 augustus 2022 ondertekend. Op 15 september 2022 heeft NN de consumenten de hypothecaire geldlening verstrekt en hebben de consumenten het recht van tweede hypotheek op hun woning aan NN verleend.

2.7 Op 27 september 2022 hebben de consumenten NN een e-mail gestuurd over hun gewijzigde hypothecaire geldlening. Hierin staat:

"(…) In juni 2021 hebben wij met u een adviesgesprek gehad om na te gaan of wij de overwaarde op onze woning zouden kunnen gebruiken voor de aanschaf van een woning voor onze zoon. (…)

U raadde ons aan om contact te zoeken met [bedrijfsnaam X] *om de mogelijkheden na te gaan.*

(…) Onze adviseur bij [bedrijfsnaam X] *was heel verrast over de uitkomst van onze gesprekken met u. Binnen 5 minuten had hij het probleem rond mijn pensioendatum opgelost. Heel simpel: door de afloopdatum van de bestaande hypotheek te vervroegen. Dat is volgens deze adviseur gebruikelijk. U heeft ons nooit gewezen op deze simpele oplossing. De adviseur van* [bedrijfsnaam X] *begreep ook niet dat u ons hier in juni 2021 niet op heeft gewezen.*

Vervolgens heeft de adviseur van [bedrijfsnaam X] *namens ons een verzoek ingediend bij Nationale Nederlanden om de afloopdatum te vervroegen. Wat bleek tot onze verassing: Nationale Nederlanden heeft dit verzoek goedgekeurd. Inmiddels is dit dan ook aangepast in onze huidige hypotheek. Na het verkorten van de looptijd van de huidige hypotheek hebben we een offerte van Nationale Nederlanden ontvangen voor een extra hypotheek van €400.000! We hebben hier inmiddels gebruik van gemaakt en een extra hypotheek aangevraagd van € 370.000 voor de aanschaf van een woning voor onze zoon. Dit is goedgekeurd en recent hebben we een woning gekocht en is de akte gepasseerd.*

Terugkijkend op dit proces is onze conclusie dat dit ook al in juni 2021 geregeld had kunnen worden. Wij zijn dus meerdere malen niet goed geadviseerd. Zoals uw weet is de rente sinds juni 2021 behoorlijk gestegen. Dit alles heeft tot gevolg dat wij de verhoging van onze hypotheek nu met een meer dan twee keer zo hoge rente als in juni 2021 hebben moeten afsluiten. Ook hebben wij kosten moeten maken door de adviseur van [bedrijfsnaam X] *in te schakelen. (…)"*

2.8 Op 4 oktober 2022 heeft NN de consumenten per e-mail geantwoord. In deze e-mail staat:

"(…) We hebben elkaar afgelopen donderdag gesproken over uw uiting van ongenoegen met betrekking tot informatie verstrekking tijden het oriënterend (kennismaking) gesprek. (…)

Het oriënterend gesprek heeft als doel om samen met de klant af te stemmen of een adviestraject zinvol zou kunnen zijn. U had tijdens dit gesprek beperkte inkomensgegevens en ik heb van u pensioen gegevens via whatsapp mogen ontvangen zodat er een indicatie afgegeven kon worden op basis van die beschikbare gegevens. (…)

Tijdens de uitleg van onze werkwijze heb ik u verteld wat het verschil is tussen een oriënterend gesprek en het opstarten van een adviestraject.
Om u goed te kunnen adviseren zijn meer gegevens nodig van u en van uw financiële situatie. Voor het opstarten van het adviestraject is een getekende opdracht tot dienstverlening nodig, maar zover is het niet gekomen.

Ik heb op 11-06-2021 van uw terugkoppeling gehad dat u afziet van een verder vervolg omdat u teveel onzekerheden ervaart in een volgens u overspannen huizenmarkt.

Rondom maart of april van dit jaar heeft u mij gebeld met vragen over een hypotheek voor een ander onderpand. Ik heb uitleg gegeven en aangegeven dat de rente gestegen is ten opzichte van de rentestand in 2021, wat invloed kan hebben op de hoogte van de verstrekking. Uw vraag was gerelateerd aan de verhuurhypotheek. Nationale Nederlanden biedt dit product aan via het intermediair en heb ik u vervolgens doorverwezen naar het intermediair.

U heeft bij het intermediair wel het adviestraject opgestart. Tijdens dit traject blijkt dat uw wensen gerealiseerd konden worden door een mutatie op de bestaande hypotheek. Uw uiting van ongenoegen ontstaat hier omdat u van mij hetzelfde had verwacht tijdens het oriënterend gesprek. U heeft het adviestraject niet opgestart bij Nationale Nederlanden Hypotheek advies waardoor het bij een indicatie is gebleven. (…)"

2.9 Op 1 november 2022 hebben de consumenten NN een brief gestuurd met een klacht over NN. In deze brief staat:

"(…) Wij verzoeken Nationale Nederlanden daarom alsnog voor de verhoging van onze hypotheek de rente die gold in juni 2021 te hanteren en de kosten te vergoeden die wij hebben moeten maken door het inschakelen van de adviseur van [bedrijfsnaam X] *(€ 2.749). (…)"*

2.10 Op 4 november 2022 heeft NN per e-mail geantwoord op de brief van de consumenten en hun klacht. In die e-mail staat:

"(…) Wij kunnen niet aan uw verzoek voldoen. Uw ongenoegen richt zich op een niet gegeven advies. Zoals de heer [achternaam] *aangeeft in zijn reactie van 4 oktober 2022 op uw klacht van 27 september 2022 was er sprake van een kosteloos oriënterend gesprek. Er is door u nimmer een opdracht tot dienstverlening getekend en derhalve is er geen sprake van een advies. (…)"*

2.11 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.12 De consumenten vorderen een schadevergoeding van € 124.690,- van NN.

2.13 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat – verkort weergegeven – NN ten opzichte van hen toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. Ter onderbouwing daarvan hebben zij het volgende aangevoerd:

a. In juni 2021 en april 2022 hebben de consumenten gesprekken gehad met NN over de mogelijkheden om hun bestaande hypothecaire geldlening te verhogen ten behoeve van de koop van een woning voor hun zoon. Dit omdat de consumenten een aanzienlijke overwaarde hebben op hun woning. Tijdens deze gesprekken heeft de medewerker van NN aangegeven dat dit mogelijk zou zijn.

b. In juni 2021 was het bedrag dat de consumenten volgens NN zouden kunnen lenen (€ 40.000,-) voor hen echter te beperkt, omdat de pensioendatum van de consument 1 zou ingaan voor de afloop van de hypothecaire geldlening die de consumenten al hadden. Dit betrof een eerste indicatie. Van de mogelijkheid om het exacte bedrag te laten bepalen hebben de consumenten toen afgezien, omdat zij met dit lage bedrag de woning die zij zouden willen kopen, niet zouden kunnen financieren.
c. In april 2022 hebben de consumenten tijdens een gesprek met een medewerker van NN de optie van een verhuurhypotheek besproken. Dit zou volgens hem een mogelijkheid zijn om toch een hypothecaire geldlening aan te kunnen gaan voor de financiering van de woning voor hun zoon. Die medewerker heeft toen aangegeven dat NN deze mogelijkheid niet meer bood en geadviseerd om een onafhankelijke adviseur te vragen naar de mogelijkheden.
d. De consumenten hebben toen contact gezocht met een onafhankelijke adviseur. Die heeft hen geadviseerd om de afloopdatum van de bestaande hypothecaire geldlening van de consumenten te vervroegen voor het bereiken van de pensioen-datum door de consument 1. Dit advies hebben de consumenten bij NN ingediend en NN heeft het direct gehonoreerd. Het bleek voor de consumenten nu ineens mogelijk te zijn om hun bestaande hypothecaire geldlening te verhogen tot € 400.000,-. Dit heeft ertoe geleid dat zij hun bestaande hypothecaire geldlening met € 370.000,- hebben verhoogd en met de verhoging een woning voor hun zoon hebben gekocht.

2.14 Doordat NN haar zorgplicht heeft geschonden, hebben de consumenten schade geleden. Die schade hebben zij op € 124.690,- becijferd. De rente die de consumenten in juni 2021 zouden hebben moeten betalen, bedroeg circa 1,5% op jaarbasis. Nu betalen de consumenten 4,87% op jaarbasis. Dat is een verschil van 3,37%. Over tien jaar bedraagt het verschil € 124.690,- ([3,37% x € 370.000,- = € 12.469,-] x 10).

Het verweer van NN

2.15 NN heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of NN ten opzichte van de consumenten haar zorglicht heeft geschonden en of NN de schade die de consumenten stellen te hebben geleden, aan hen moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Wat partijen verdeeld houdt

3.2 De consumenten hebben het standpunt ingenomen zoals weergegeven onder 2.12 tot en met 2.14.

3.3 De commissie begrijpt dat NN zich daartegenover op het standpunt heeft gesteld dat – verkort weergegeven – zij haar zorgplicht niet heeft geschonden. NN heeft gesteld dat tussen partijen geen adviesovereenkomst tot stand is gekomen en dat de gesprekken die zij hebben gehad niet verder zijn gekomen dan de oriëntatiefase. Ook heeft NN toegelicht dat de adviseur van NN tijdens het gesprek met de consumenten in juni 2021 heeft besproken wat zij van NN tijdens dit gesprek zouden kunnen verwachten en wat het doel van het gesprek was. Volgens NN heeft de desbetreffende adviseur tijdens dat gesprek een presentatie laten zien over de werkwijze van NN tijdens het proces met daarbij de verschillende stappen. NN heeft aangevoerd dat de adviseur daarbij duidelijk het verschil tussen oriëntatie, inventarisatie, enzovoorts, heeft weergegeven. NN heeft deze presentatie in het geding gebracht. Verder heeft NN toegelicht dat de adviseur tijdens het gesprek in juni 2021 duidelijk heeft aangegeven dat zou worden gestart met een gratis kennismakingsgesprek/oriëntatiegesprek en dat in dat gesprek samen met de consumenten op basis van voornamelijk inkomens-gegeven bepaald zou worden of een adviestraject zinvol zou kunnen zijn. NN heeft betoogd dat de adviseur niet heeft geadviseerd, maar een indicatie heeft gegeven, zodat de consumenten een besluit zouden kunnen nemen om wel of niet over te gaan naar een adviestraject. NN is van mening dat de adviseur zeer voorlopige indicatieve berekeningen voor de consumenten heeft gemaakt en dat de consumenten niet de voor een adviestraject benodigde documenten (zoals bijvoorbeeld een werkgevers-verklaring) aan NN hebben verstrekt. De consumenten hebben ook geen opdracht tot dienstverlening ondertekend en NN heeft geen kosten bij de consumenten in rekening gebracht, aldus nog steeds NN. Ten slotte hebben de consumenten NN per e-mail van 11 juni 2021 laten weten af te zien van verdere stappen. Daarna heeft NN het dossier gesloten.

3.4 Met betrekking tot het gesprek in april 2022 heeft NN betoogd dat de consumenten haar op 30 maart 2022 een e-mail hebben gestuurd dat zij toch verder wensten te gaan met het traject, maar dan met een verhuurhypotheek. Dat is volgens NN een product dat zij niet meer mag adviseren. Daarop hebben de consumenten zich volgens NN gewend tot hun oorspronkelijke adviseur van de eerste hypothecaire geldlening (uit 2010).

NN heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.5 De commissie constateert dat NN de kern van het geschil tussen partijen aldus heeft samengevat dat partijen erover van mening verschillen of de gesprekken die zij in juni 2021 en april 2022 hebben gevoerd, moeten worden gekwalificeerd als oriëntatie-gesprekken dan wel als een adviesgesprekken.

In de repliek hebben de consumenten toegelicht dat dat niet de kern van het geschil tussen partijen is. Zij hebben toegelicht dat hun samenvatting van het geschil is of NN al dan niet is tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenis om voor de consumenten tot een – de commissie begrijpt juiste – indicatie te komen. De commissie begrijpt dat de consumenten hiermee bedoelen een juiste indicatie van het bedrag dat zij zouden kunnen lenen van NN.

3.6 Naar het oordeel van de commissie kan in het midden blijven welke samenvatting de juiste is. In beide gevallen is de commissie namelijk van oordeel dat NN haar zorgplicht niet heeft geschonden. Dat zal de commissie hierna toelichten.

3.7 Het is voor de commissie voldoende komen vast te staan dat de gesprekken die partijen in juni 2021 en april 2022 hebben gevoerd *oriënterend* van karakter waren en dat de consumenten dat ook als zodanig begrepen moeten hebben. Naar het oordeel van de commissie moet het de consumenten duidelijk zijn geweest dat dit geen adviesgesprekken waren. NN heeft toegelicht dat de adviseur tijdens het gesprek in juni 2021 een presentatie heeft gegeven over de werkwijze van NN bij hypotheekaanvragen door consumenten, en dat hij toen het verschil tussen de verschillende fases heeft toegelicht. NN heeft deze presentatie in het geding gebracht en de consumenten hebben niet betwist dat de adviseur deze presentatie heeft gegeven. De commissie is van oordeel dat uit deze presentatie voldoende duidelijk blijkt dat NN in zijn algemeenheid eerst in de inventarisatiefase de wensen en behoeften van de consumenten in kaart brengt en de financiële gegevens van de consumenten en hun risicobereidheid analyseert. Ook blijkt uit de presentatie naar het oordeel van de commissie voldoende duidelijk dat NN pas in de adviesfase een passende hypotheekoplossing en een persoonlijk en reconstrueerbaar adviesrapport aan de consumenten verstrekt, (concrete) aanbevelingen doet en in het adviesrapport een toelichting en motivatie geeft van de keuzes die zij heeft gemaakt. Voor de commissie is voldoende komen vast te staan dat NN de consumenten geen adviesrapport heeft verstrekt. Bovendien heeft NN onweersproken gesteld dat de consumenten geen opdracht tot dienstverlening hebben ondertekend, dat zij niet de voor een advies noodzakelijke documenten aan NN hebben verstrekt en dat zij de consumenten geen kosten in rekening heeft gebracht voor de gevoerde gesprekken. Onder deze omstandigheden hebben de consumenten naar het oordeel van de commissie moeten begrijpen dat de gesprekken die zij in juni 2021 en april 2022 met NN hebben gevoerd uitsluitend oriënterend van karakter waren en geen adviesgesprekken. In de repliek lijken de consumenten dat ook te erkennen.

3.8 Een schending van de zorgplicht in de oriëntatiefase laat zich naar het oordeel van de commissie niet construeren. Dat betekent dat de consumenten NN niet kunnen houden aan de voorlopige en indicatieve berekeningen die NN hen tijdens de oriëntatiegesprekken in juni 2021 en april 2022 heeft verstrekt.

De stelling van de consumenten dat NN tijdens deze oriëntatiegesprekken geen juiste indicatie heeft gegeven van de (on)mogelijkheden voor een verhoging van hun bestaande hypothecaire geldlening, kan niet tot het oordeel leiden dat NN haar zorgplicht heeft geschonden. Het karakter van een oriëntatiegesprek is nu juist dat de informatie die de adviseur tijdens zo'n gesprek verstrekt, indicatief en oriënterend van karakter is en niet dat deze informatie NN op dat moment al kan binden. De klacht van de consumenten is dus ongegrond.

NN hoeft geen schadevergoeding aan de consumenten te betalen

3.9 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat NN haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden, hoeft zij geen schadevergoeding aan hen te betalen.

Conclusie

3.10 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat NN haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden. NN hoeft geen schadevergoeding aan de consumenten te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 zes 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 twee 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 twee 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