Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-887
(J. van der Groen, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 30 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Overwaardehypotheek. Consument heeft € 900,- advieskosten betaald en vordert die terug van de Bank omdat hij geen advies nodig heeft en de door de Bank gegeven informatie en adviezen ondermaats zijn geweest. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer (de repliek);
- de reactie van de Bank op de repliek (de dupliek).

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 heeft een aflossingsvrije geldlening bij de Bank van € 134.285,- terwijl de woning een marktwaarde van € 430.000,- vertegenwoordigt.

2.2 Consument heeft begin 2019 contact opgenomen met de Bank omdat hij via de media vernomen had van een nieuw door de Bank geïntroduceerd product, de overwaarde-hypotheek.

Hier relevant is dat de Bank deze hypotheek presenteert als mogelijkheid om in de woning te blijven wonen, daaruit geld te onttrekken en de overwaarde te benutten, zonder dat de woning verkocht hoeft te worden en zonder dat de maandlasten stijgen. Die situatie wordt bereikt doordat de rente over het aflossingsvrij geleende bedrag wordt opgeteld bij de uitstaande hypotheekschuld. Het geleende bedrag kan dan (maandelijks) worden opgenomen. Op haar website heeft de Bank vermeld dat de aanvrager(s) de AOW-leeftijd moeten hebben, dat het inkomen getoetst zal worden en dat het product alleen op advies is af te sluiten.

2.3 Consument heeft de Bank verzocht een overwaardehypotheek van € 100.000,- te verstrekken.

2.4 Op 8 april 2019 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Bank. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de Bank een offerte voor hypotheekadvies uitgebracht. Daarin heeft de Bank verwezen naar een Bijlage voor de werkzaamheden die zij in het kader van hypotheekadvies zal verrichten. Voor dat advies is € 900,- geoffreerd. Op 15 april 2019 hebben Consument en zijn partner de adviesofferte ondertekend.

2.5 De Bank heeft op 18 april 2019 een renteaanbod uitgebracht.

2.6 In het op 29 april 2019 uitgebrachte hypotheekadvies heeft de Bank aangegeven dat er € 900,- aan advieskosten en € 400,- aan afhandelingskosten door de Bank in rekening zullen worden gebracht voor de overwaardehypotheek. Bij dat advies zat een product-informatiefolder waarin de werking van het product in de persoonlijke situatie van Consument werd toegelicht.

2.7 Op 1 mei 2019 heeft de Bank de offerte uitgebracht, die Consument op 14 mei 2019 voor akkoord heeft ondertekend. Deze offerte bevatte een fout en gaf de totale kosten voor de hypotheek verkeerd weer.

3. **Vordering, klacht en verweer**

Vordering Consument

3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 900,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De adviseur van de Bank is tijdens het advies-/aanvraagtraject voor de overwaarde-hypotheek tekort geschoten in de uitvoering van haar werkzaamheden.

De kwaliteit van het advies laat te wensen over. Ten eerste had Consument het advies niet nodig, hij kon dit (beter) zelf regelen. Daarnaast heeft Consument gesteld dat de adviseur het aanvraagtraject niet goed heeft begeleid. Zo heeft de adviseur hem een aantal keer verkeerde en/of tegenstrijdige informatie verstrekt over, onder meer, de haalbaarheid van het afsluiten van de hypotheek en de hoogte van het te lenen bedrag. Verder heeft Consument een fout opgemerkt in de door de Bank uitgebrachte offerte. Dit heeft hij bij de adviseur aangekaart, maar Consument heeft daarna niet meer van de Bank vernomen.

Consument heeft gesteld dat hij geen advieskosten verschuldigd is, omdat hem geen advies is verleend. Derhalve vordert hij de betaalde advieskosten van € 900,- van de Bank.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat de klacht van Consument tweeledig is. Hij stelt ten eerste dat het gegeven advies onnodig was. Hij had dit product ook, en zelfs beter, zonder advies kunnen afsluiten. Daarnaast stelt hij dat het advies kwalitatief benedenmaats is geweest, waardoor er ten onrechte kosten voor in rekening zijn gebracht.

4.2 Ten aanzien van eerstgenoemde stelling van Consument geldt dat het tot de beleidsvrijheid van de Bank behoort om een keuze te maken hoe zij haar producten aanbiedt. Slechts wanneer sprake is van wijzigingen van ondergeschikte aard aan lopende producten kan er aanleiding voor zijn de route van een verplicht advies als onredelijk aan te merken. Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid, nr. 2015-252. In het geval van Consument is er echter geen sprake van een dergelijke situatie. Het gaat in dit geval om een nieuwe geldlening van € 100.000,- waarvoor het naar het oordeel van de Commissie niet onredelijk is dat advisering door de Bank verplicht wordt gesteld. Ten overvloede merkt de Commissie op dat Consument weliswaar gesteld heeft dat de Bank het product ook zou aanbieden na het succesvol doorlopen van een kennis- en ervaringstest, maar daarvan geen bewijs heeft overgelegd. Omdat de Bank die stelling gemotiveerd heeft weersproken, is niet komen vast staan dat het product ook zonder advies zou zijn af te sluiten.

4.3 Daarnaast, en in hoofdzaak, verwijt Consument de Bank dat deze onvoldoende zorgvuldigheid in acht heeft genomen in het hypotheekadviestraject.

De Commissie merkt op dat de zorg die van een hypotheekadviseur van de Bank mocht worden verwacht, de zorg is die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, overweging 3.4.1. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de cliënt omtrent diens kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de cliënt. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen. Zie onder meer Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2012-343, nr. 2014-411 en 2017-365.

4.4 De Commissie stelt op basis van het dossier vast dat bij Consument vooral onvrede is ontstaan omdat de betreffende medewerker van de Bank slecht op de hoogte leek van de productvoorwaarden die golden voor het nieuwe product dat de Bank aanbood. Consument heeft daarvoor verwezen naar diverse gesprekken en verzoeken om aanvullende informatie, die volgens Consument overbodig waren. De Commissie merkt op dat de Bank die stellingen onvoldoende weersproken heeft. Als bevrijdend verweer heeft de Bank echter aangevoerd dat sprake was van een nieuw product, en dat er uiteindelijk, ook ondanks eventueel gemaakte schoonheidsfoutjes deugdelijk gepresteerd is en dat Consument geen schade heeft geleden door het handelen van de Bank.

4.5 De Commissie merkt op dat zij begrip heeft voor de frustratie die Consument in het aanvraagtraject heeft ervaren. Die frustratie is echter op zichzelf onvoldoende aanleiding om een schadevergoedingsplicht in het leven te roepen. Uiteindelijk is doorslaggevend of Consument op basis van de informatie die door de Bank werd geleverd een weloverwogen beslissing voor het product heeft kunnen maken. De Commissie merkt op dat daarvoor het adviesrapport van belang is. In dat rapport en de verstrekte productinformatiefolder wordt uitgebreid stilgestaan welke consequenties de verzochte geldlening heeft in een aantal hypothetische scenario's voor Consument. Dat daarin verkeerde informatie is opgenomen, is gesteld noch gebleken. Om die reden is de Commissie van oordeel dat de Bank niet ten opzichte van Consument is tekortgeschoten in de hierboven in 4.3 omschreven verplichtingen. Slechts ten aanzien van de berekeningen die in de offerte zijn gegeven van de totaalprijs van de lening geldt dat er sprake is van een fout.

Die fout leidt echter niet tot schade en heeft, omdat Consument deze zelf opmerkte, ook niet tot verkeerde verwachtingen aan zijn kant geleid.

4.6 De Commissie is tot slot van oordeel dat er in deze omstandigheden geen reden bestaat om de advieskosten te matigen. Dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn dat de Bank aanspraak houdt op het overeengekomen honorarium van € 900,- voor de verleende diensten, volgt niet uit de aan de vordering ten grondslag gelegde feiten en omstandigheden.

4.7 Ten overvloede merkt de Commissie nog op dat de onvrede grotendeels lijkt te zijn ontstaan doordat de (adviseur van de) Bank voorafgaande aan het uitbrengen van het advies vragen heeft gesteld en informatie zou hebben verstrekt die bij Consument verkeerd zijn gevallen. Gelet op de offerte voor het advies van 8 april 2019 had de consument er ook voor kunnen kiezen het adviestraject te staken waardoor hij slechts € 500,- had dienen te voldoen zoals vermeld in de deze offerte. Consument heeft er echter voor gekozen door te gaan in het adviestraject met als consequentie dat hij thans de volledige met de Bank overeengekomen kosten dient te dragen.

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.