# Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0579

(mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

| | |
|---|---|
| Datum uitspraak | 8 juli 2024 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | ABN AMRO Hypotheken B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |

## Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De commissie stelt vast dat de bank niet heeft geadviseerd om op de annuïtaire en lineaire leningdelen van de hypothecaire geldlening af te lossen. Ook heeft zij de consument niet verplicht om die leningdelen af te lossen om in aanmerking te kunnen komen voor een verhuurhypotheek. De bank als geldverstrekker kan niet worden verweten dat zij de consument er niet op heeft gewezen dat zij het lineaire leningdeel (met de lage rente) kon behouden. De bank kan niet worden verplicht om de aflossingen terug te draaien of een andere hypotheekconstructie aan te bieden. Naar het oordeel van de commissie heeft het aanvraagproces niet door toedoen van de bank onredelijk lang geduurd. De bank heeft haar zorgplicht niet heeft geschonden. De vorderingen zijn afgewezen.

## 1. Procedure

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

1.2 De consument is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer M.J.H. Pothof, adviseur bij Van Bruggen Adviesgroep.

1.3 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 mei 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 1], legal counsel en de heer [naam 2], jurist.

1.4 De consument 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 consument heeft zich medio 2023 voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening gewend tot een adviseur. Deze adviseur treedt in de onderhavige procedure ook op als haar vertegenwoordiger (zie 1.2) en wordt hierna aangeduid als 'de adviseur'.

2.2 De consument had samen met haar toenmalige partner op 25 januari 2022 een hypothecaire geldlening van € 41.107,00 afgesloten bij de bank. De consument en haar partner zijn vervolgens gescheiden. Na de echtscheiding wilde de consument de geldlening alleen op haar naam voortzetten. De adviseur heeft namens de consument een offerte voor een hypothecaire geldlening opgevraagd.

2.3 De bank heeft op 14 september 2023 een offerte verstrekt, die de consument op 15 september 2023 voor akkoord heeft ondertekend en geretourneerd. Met de bank is vervolgens een hypothecaire geldlening overeengekomen die bestond uit de volgende delen:

| | | | |
|---|---|---|---|
| - Lineair deel | € 37.510,15 | rente 1,510% | rentevaste periode 20 jaar (deel 101) |
| - Aflossingsvrij | € 133.500,00 | rente van 4,610% | rentevaste periode 10 jaar (deel 102) |
| - Annuïteiten | € 9.000,00 | rente van 4,460% | rentevaste periode 10 jaar (deel 103) |

2.4 De consument heeft medio oktober 2023, via de adviseur, verzocht om de hypothecaire geldlening om te zetten naar een zogeheten verhuurhypotheek. De consument wilde de woning namelijk verhuren terwijl zij zelf elders ging wonen. De adviseur heeft daarvoor ook een advies(rapport) opgesteld. Deze eerste aanvraag voor een verhuurhypotheek heeft de bank niet behandeld omdat het ontslag uit de hoofdelijkheid van de ex-partner eerst nog moest worden verwerkt per 1 november 2023.

2.5 Op 2 november 2023 heeft de adviseur daarom opnieuw een aanvraag voor de omzetting van de hypothecaire geldlening naar een verhuurhypotheek bij de bank ingediend. Het betrof een hypothecaire geldlening van € 179.998,21. Deze aanvraag heeft de bank bij brief van 2 november 2023 afgewezen omdat het inkomen van de consument niet voldeed aan de acceptatievoorwaarden. De bank heeft dezelfde dag telefonisch aan de adviseur doorgeven dat op basis van het inkomen van de consument maximaal een verhuur-hypotheek van € 102.000,00 kon worden verstrekt. De consument moest daarom een deel van de (bestaande) hypothecaire geldlening (zie 2.3) aflossen.

2.6 De adviseur heeft op 8 november 2023 het volgende bericht aan de consument gestuurd:
*"Bijgaand de afwijzingsbrief van Florius.*
*Zoals besproken heeft Florius getoetst dat een maximale hypotheek van € 102.000,- haalbaar is.*

*Ik heb je aangegeven dat je de lineaire en annuïtaire hypotheek het beste volledig kunt aflossen en het restant op de aflossingsvrije hypotheek van € 133.500,- zodat deze laatste overblijft en nog € 102.000,- bedraagt. De maandlast zou dan (o.b.v. de verhuurhypotheek) nog € 476,85 per maand bedragen. (...)"*

2.7 Op 24 november 2023 is een bedrag van € 9.000,00 overgemaakt waarmee het annuïtaire deel (deel 103) van de hypothecaire geldlening is afgelost en een bedrag van € 31.500,00 wat in mindering is gebracht op het aflossingsvrije deel (deel 102). Op 26 november 2023 is een bedrag van € 37.681,42 overgemaakt als aflossing van het lineaire deel (deel 101) van de hypothecaire geldlening. Bij brief van 1 december 2023 heeft de bank bevestigd dat de delen 101 en 103 volledig zijn terugbetaald. Bij brief van 5 december 2023 heeft de bank de consument geïnformeerd over de (resterende) aflossingsvrije lening van € 102.000,00 (deel 102) en het gewijzigde maandbedrag wat bij de consument in rekening zal worden gebracht.

2.8 De bank heeft op 14 december 2023 het volgende gemaild naar de adviseur:
*"Zoals eerder telefonisch besproken hadden wij een kleine negatieve lastenruimte voor de omzetting naar een verhuurhypotheek. Dit werd veroorzaakt omdat de gelden zijn afgelost op het leningdeel met hoogste rente. Hierdoor kwam de toetsrente wat hoger uit, waardoor de aanvraag niet passend was. Ik heb daarna de aflossing proberen terug te draaien. Helaas heb ik zojuist van Stater vernomen dat dit niet meer mogelijk is omdat dat leningdeel 101 volledig afgelost is. Nu weet ik ook dat er een hoop ruis is ontstaan, hierdoor wil het omzettingsverzoek die onlangs is ingediend verder in behandeling nemen (met een kleine negatieve lasten ruimte). De negatieve lastenruimte wil ik dus gaan explainen en voorleggen aan een teammanager voor akkoord. In de bijlage tref je het renteaanbod."*

2.9 De bank heeft op 20 december 2023 een financieringsofferte uitgebracht, die offerte de consument op 2 januari 2024 voor akkoord heeft ondertekend. Het betreft een zogeheten verhuurhypotheek, bestaande uit een aflossingsvrije lening van € 102.000,00 met een looptijd van 30 jaar, en een rente van 5,61% (10 jaar vast).

2.10 Op 21 december 2023 heeft tussen de bank en de consument een telefoongesprek plaatsgevonden. De bank heeft daarvan de volgende telefoonnotitie overgelegd:
*"Mevrouw gebeld om het nieuws te vertellen dat de aanvraag toch past op de huidige situatie en dat wij een offerte hebben uitgebracht. Ze was blij om dit te horen maar begon toch over haar lagere rente. Ze wilde zelf niet op de manier aflossen maar haar adviseur heeft gezegd dat zij dit zo moest doen. Ik heb haar aangeraden om eerst in gesprek te gaan met haar adviseur en te vragen naar de reden. Misschien heeft hier meer achter gezeten vanuit de advies kant. In de brief komt ook de beroepsoptie te staan. Mochten mevrouw het er echt niet mee eens zijn na een gesprek met haar adviseur dan kan zij hier gebruik van maken. Maar als ik het zo hoor ligt het bij haar adviseur."*

2.11 De consument heeft vervolgens een klacht bij de bank ingediend, wat uiteindelijk heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid.

*De klacht en vordering*

2.12 De consument klaagt erover dat de bank heeft nagelaten om haar of de adviseur te informeren over de juiste aflossing die nodig was om de verhuurhypotheek te krijgen. Pas achteraf heeft de bank aangegeven dat de aflossing niet op het leningdeel met de gunstigste rente (van 1,51%) had hoeven plaatsvinden. Als gevolg daarvan heeft de consument nu jaarlijks € 1.168,13 hogere lasten. De bank heeft dit niet willen herstellen en ook geen andere passende oplossing geboden. Daarnaast is er door toedoen van de bank vertraging ontstaan in de totstandkoming van de verhuurhypotheek. De consument vordert alsnog (met terugwerkende kracht) aanpassing van de hypotheek aan de bedoelde constructie, dus met behoud van het lineaire leningdeel met de lagere rente, en daarnaast een vergoeding van € 4.800,- voor vanwege gederfde huurinkomsten door de opgelopen vertraging in het proces.

*Het verweer*

2.13 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 3. De beoordeling

*Behandelbaarheid*

3.1 De bank heeft primair het verweer gevoerd dat de klacht niet (inhoudelijk) behandelbaar is omdat het zou gaan om een weigering om een nieuwe overeenkomst te sluiten. Naar het oordeel van de commissie gaat dit verweer niet op. De consument had een hypothecaire geldlening bij de bank waarop zij heeft afgelost om vervolgens tot een nieuwe overeenkomst van hypothecaire geldlening te (kunnen) komen (omzetting naar verhuur-hypotheek). De klacht van de consument gaat voorts over de door haar gestelde tekortkomingen van de bank bij het aanvraagproces en de totstandkoming van deze (nieuwe) hypothecaire geldlening. De commissie gaat daarom inhoudelijk in op de klacht.

*Waar gaat het om?*

3.2 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening bij de omzetting van de hypothecaire geldlening naar een verhuur-hypotheek. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is geweest en licht dat als volgt toe.

3.3 Vooropgesteld moet worden dat de bank als geldverstrekker van de consument heeft opgetreden. Niet gesteld of gebleken is dat de bank de consument ook advies heeft gegeven. De bank heeft daarnaast een bepaalde mate van beleids- en contractsvrijheid op grond waarvan zij zelf kan bepalen onder welke voorwaarden zij een hypothecaire geldlening, in dit geval een zogeheten verhuurhypotheek, wenst te verstrekken. Van de bank mag wel worden verwacht dat zij daarbij zorgvuldig handelt.

*Heeft het aanvraagproces door toedoen van de bank te lang geduurd?*

3.4 Naar het oordeel van commissie heeft de looptijd van het aanvraagproces wel lang geduurd. Maar gelet op het feit dat na de eerste aanvraag bleek dat het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner nog moest worden verwerkt (akte gepasseerd op 5 oktober 2023) en de aanvraag voor de verhuurhypotheek daarom pas vanaf 1 november 2023 kon worden gedaan, is geen sprake van een onredelijke of te lange duur. De adviseur heeft vervolgens namens de consument gelijk op 2 november 2023 de aanvraag ingediend, die nog dezelfde dag is afgewezen omdat het inkomen niet voldeed aan de acceptatie-voorwaarden van de bank. Dat stond de bank vrij. De consument heeft haar schuld vervolgens in overleg met de adviseur verlaagd om aan de acceptatienormen van de bank te voldoen. Ook dat kostte weer tijd. Daarna is de aanvraag binnen een redelijke termijn voltooid.

*Had de bank moeten informeren over de af te lossen delen?*

3.5 De klacht gaat voorts over de vraag of de bank de consument vóór het aflossen had moeten informeren op welke wijze zij het beste kon aflossen. Naar het oordeel van de commissie valt de bank geen verwijt te maken. De bank had als geldverstrekker van de consument geen (zorg)verplichting om de consument te informeren op welke delen van de (oude) hypothecaire geldlening zij het beste zou kunnen aflossen. En dat ligt ook voor de hand omdat een dergelijke keuze adviesgevoelig is. De bank heeft ook niet voorgeschreven welk leningdeel/leningdelen de consument moest aflossen. Nadat de bank de aanvraag voor de tweede keer had afgewezen, heeft de adviseur bij e-mail van 8 november 2023 aan de consument bericht dat een maximale hypothecaire geldlening van € 102.000,- kon worden afgesloten en aangegeven dat zij het beste het lineaire en annuïtaire deel volledig kan aflossen en de rest op het aflossingsvrije deel (zie 2.7). De consument heeft daar vervolgens over gecorrespondeerd met de adviseur maar uiteindelijk heeft zij besloten om af te lossen conform het advies van de adviseur. De bank stond hier buiten.

3.6 De bank heeft na de aflossingen op verzoek van de consument nog onderzocht of deze konden worden teruggedraaid om te kijken of alsnog een aanpassing mogelijk was, maar hiertoe was de bank niet verplicht. Dat vervolgens is gebleken dat het niet meer kon worden teruggedraaid, kan de bank niet worden verweten.

3.7 De bank heeft inderdaad onnodig het verzoek gedaan om (ook) een bankafschrift met huurinkomsten te overleggen. En hiervoor heeft zij haar excuses aangeboden. Dit kan echter niet leiden tot een toewijzing van de vordering.

*Wat is de conclusie?*

3.8 De conclusie is dat de bank de consument niet heeft geadviseerd om op de annuïtaire en lineaire leningdelen van de hypothecaire geldlening af te lossen. Evenmin heeft zij de consument verplicht om deze leningdelen af te lossen om in aanmerking te kunnen komen voor een verhuurhypotheek.

De bank was ook de niet verplicht om de consument erop te wijzen dat het ook mogelijk was om het lineaire leningdeel (met de lage rente) te behouden. De bank heeft de aflossingen van de consument en omzetting correct verwerkt en zij kan niet worden verplicht aflossingen terug te draaien of om een andere hypotheekconstructie aan te bieden. Naar het oordeel van de commissie heeft het proces niet door toedoen van de bank onredelijk lang geduurd en heeft de bank haar zorgplicht niet geschonden. Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en haar vorderingen zullen worden afgewezen.

## 4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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 oktober 2023, 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 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 2 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.*

## Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl