Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0962
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 juli 2021
Ingediend door	: Consument 1 en consument 2; beiden ook te noemen de consumenten
Tegen	: de Volksbank N.V., gevestigd te Utrecht, handelend onder de naam SNS, verder te noemen SNS
Datum uitspraak	: 11 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheekadvies. Advieskosten. De consumenten hebben het standpunt ingenomen dat SNS ten onrechte advieskosten bij hen in rekening wil brengen voor de omzetting van een deel van hun hypothecaire geldlening. SNS heeft zich gemotiveerd hiertegen verweerd door te stellen dat dit een belangrijke wijziging betreft, waarvoor hypotheekadvies vereist is. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat sprake is van een substantiële wijziging van de bestaande overeenkomst, waarvoor SNS advieskosten bij de consumenten in rekening mag brengen. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar 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 13 en 27 juli 2021; 3) het verweerschrift van SNS; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van SNS.

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 SNS 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 is er gebeurd?

2.1 Op 21 november 2007 heeft een rechtsvoorganger van SNS aan de consumenten een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 412.600,- verstrekt.

Deze bestaat uit een aflossingsvrij leningdeel van € 312.600,- en een aflossingsvrij leningdeel van € 100.000,- waaraan een beleggingsrekening voor vermogensopbouw is gekoppeld.

2.2 Op 22 april 2021 heeft de consument 1 aan SNS een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) Graag zou ik mijn rendementshypotheek willen verlagen met de waarde van het beleggingsdepot en de vorm aanpassen naar annuïtair. (…)?"

2.3 Op 30 april 2021 heeft SNS aan de consument 1 een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) U wilt uw Rendement hypotheek omzetten naar een annuïteiten hypotheek. U wilt dit zonder advies doen. We bespraken uw klacht vandaag. In deze e-mail bevestig ik ons gesprek.

Omzetten Rendement hypotheek
Het wijziging van de aflosvorm van uw hypotheek is advies gevoelig. Dit kan een volledig advies of een deeladvies zijn. Het gaat hier om een belangrijke wijziging in uw hypotheek. Daarom moet de SNS adviseur uw financiële situatie inventariseren.

Wijzigen zonder advies
Het is niet mogelijk om uw aflosvorm van uw hypotheek te wijzigen zonder advies. Voor dit advies worden kosten in rekening gebracht. Ik kan u geen ander bericht geven. (…)"

2.4 Op 7 juni 2021 heeft de consument 1 aan SNS een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) U mag mij als klant niet verplichten tot een advies, wat voor mij geen garanties biedt, alleen de verplichting tot het betalen van het advies.

Wat mij als klant en professional ook stoort dat u voorbijgaat aan het feit dat ik een erkend hypotheekadviseur ben, waardoor ik met een gedegen en controleerbaar voorstel kan komen. (…)"

2.5 Op 5 juli 2021 heeft SNS aan de consument 1 een e-mail gestuurd. Hierin staat:

"(…) ***Onze reactie***
U hebt een rendement hypotheek. Dit is een complex product. SNS berekent voor de omzetting naar een annuïtaire hypotheek advieskosten. (…) De advieskosten zijn voor elke particuliere klant hetzelfde en niet individueel onderhandelbaar.
Adviesplicht
SNS stelt advies verplicht bij het omzetten van een rendement hypotheek naar een annuïteiten hypotheek. Dit valt onder de haar toekomende beleidsvrijheid. (…)

Deeladvies

SNS biedt voor een dergelijke omzetting een deeladvies aan. U hoeft dan niet de volledige advieskosten te betalen. (…) De omzetting kan bij SNS niet zonder advies worden uitgevoerd. SNS kent niet de optie om deze omzetting op basis van Execution Only uit te voeren. (…)"

De klacht en vordering van de consumenten

2.6 De consumenten vorderen een verklaring voor recht dat SNS de omzetting van het leningdeel met vermogensopbouw naar een annuïtair leningdeel realiseert zonder advies van SNS en zonder advieskosten bij hen in rekening te brengen.

2.7 Volgens de consumenten wil SNS hen ten onrechte adviseren en ten onrechte advieskosten bij hen in rekening brengen. Daartoe hebben zij het volgende aangevoerd:

- De consument 1 is zelf erkend hypotheekadviseur en heeft als zodanig geen behoefte aan advies van SNS. De consument 1 kan zelf met een gedegen en controleerbaar voorstel komen. De consument 1 kan zelf een inventarisatie maken van de financiële situatie van de consumenten. SNS verplicht de consumenten om advieskosten te betalen die niet nodig zijn.
- De consumenten willen het leningdeel met vermogensopbouw aflossen met de waarde van de beleggingsrekening. Dat geeft SNS meer zekerheid.
- De consumenten willen een gegarandeerde aflossing van de hypothecaire geldlening bewerkstellingen. Daarbij is het hun eigen keuze om hogere maandlasten te willen betalen.

Het verweer van SNS

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of SNS advieskosten bij de consumenten in rekening mag brengen voor de omzetting van het leningdeel met vermogensopbouw naar een annuïtair leningdeel. De commissie is van oordeel dat SNS hiertoe gerechtigd is en zal dat hierna toelichten.

Mag SNS hypotheekadvies verplicht stellen?

3.2 Het behoort in beginsel tot de beleidsvrijheid van SNS om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van hypothecaire geldlening met klanten, in dit geval de consumenten, aangaat.

Volgens de vaste lijn in haar uitspraken stelt de commissie daarbij als uitgangspunt voorop dat SNS op grond van haar beleidsvrijheid bij een (substantiële) wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen. Als de wijziging van een bestaande overeenkomst zo ingrijpend is dat van de oorspronkelijke lening nagenoeg niets meer resteert en men net zo goed naar een andere aanbieder had kunnen gaan, staat het SNS vrij om een advies verplicht te stellen. Daarbij is niet relevant of er sprake is van een nieuwe geldlening of een aanpassing van een bestaande geldlening. Alleen bij wijzigingen van ondergeschikte aard mag hypotheekadvies niet verplicht worden gesteld.[1]

Mag SNS advieskosten bij de consumenten in rekening brengen?

3.3 In deze klachtprocedure heeft SNS gemotiveerd gesteld dat de wens van de consumenten om met de waarde van de beleggingsrekening een deel van het leningdeel met vermogensopbouw af te lossen en vervolgens het restant daarvan om te zetten in een annuïtair leningdeel, valt onder de haar toekomende beleidsvrijheid. Volgens SNS is de hypothecaire geldlening van de consumenten een 'complex product' en is zij gerechtigd voor de omzetting hiervan advieskosten bij de consumenten in rekening te brengen, omdat het om een belangrijke wijziging gaat.

3.4 De commissie stelt vast dat de hypothecaire geldlening van de consumenten een complex product is. Dat volgt uit artikel 1 aanhef en onder 'complex product' van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.[2] Door de aflossing van een deel van het leningdeel met vermogensopbouw gevolgd door de wijziging van het restant daarvan in een annuïtair leningdeel, wordt de aflossingsvorm van de hypothecaire geldlening gewijzigd, waarbij de consumenten op een andere wijze willen gaan voorzien in de aflossing van de hypothecaire geldlening. De commissie is van oordeel dat daarmee sprake is van een *substantiële* wijziging van de bestaande overeenkomst. Daaruit volgt dat SNS gerechtigd is daarvoor advieskosten bij de consumenten in rekening te brengen. De omstandigheid dat de consumenten in het onderhavige geval geen behoefte hebben aan advies, omdat de consument 1 zelf erkend hypotheekadviseur is, welke stelling zij overigens niet hebben onderbouwd, maakt dit oordeel niet anders. In zoverre kan de klacht van de consumenten niet slagen.

Heeft SNS van haar bevoegdheid gebruik gemaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar is?

3.5 Het voorgaande oordeel zou anders kunnen zijn als SNS van haar bevoegdheid om advieskosten bij de consumenten in rekening te brengen gebruikmaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

---

[1] Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2015-277, 2016-491, 2017-331, 2019-276, 2020-238, 2020-595, 2020-687 en 2021-0314.

[2] Zie de bijlage bij deze uitspraak.

Daarvan is de commissie echter niet gebleken. Voor dat oordeel was van belang dat het tot de zorgplicht van SNS behoort om in het belang van de consumenten te handelen en op zorgvuldige wijze hun gerechtvaardigde belangen in acht te nemen.[3] SNS is bovendien verplicht om vóór de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet in het belang van de consumenten informatie in te winnen over hun financiële positie en te beoordelen, ter voorkoming van overkreditering, of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.[4] Dit proces kost tijd en geld. Ook in die zin is het niet onredelijk dat SNS advieskosten bij de consumenten in rekening brengt. Dat betekent dat de klacht van de consumenten voor afwijzing gereed ligt.

Wat is de conclusie?

3.6 De conclusie is dat SNS gerechtigd is om voor de omzetting van het leningdeel van de consumenten met vermogensopbouw naar een annuïtair leningdeel advieskosten bij hen in rekening te brengen. De commissie zal geen verklaring voor recht geven dat dat niet mag. De commissie zal de vordering van de consumenten daarom afwijzen.

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 Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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 de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[3] Zie artikel 4:24a Wet op het financieel toezicht, te raadplegen in de bijlage bij deze uitspraak.
[4] Zie artikel 4:34 lid 1 Wet op het financieel toezicht, te raadplegen in de bijlage bij deze uitspraak.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:24a Wft

1. Een financiëledienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.
2. Een financiëledienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.
3. (…)
4. (…)

Artikel 4:34 Wft

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.
2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.
3. (…)

Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo)

Artikel 1 BGfo

In dit besluit en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder: (…)

complex product:

1. combinatie van twee of meer financiële producten die ten minste een financieel product omvat waarvan de waarde afhankelijk is van de ontwikkelingen op financiële markten of andere markten;

2. recht van deelneming in een beleggingsinstelling of icbe dat niet verhandelbaar is of dat op verzoek van de deelnemers ten laste van de activa direct of indirect wordt ingekocht of terugbetaald;
3. levensverzekering, niet zijnde een natura-uitvaartverzekering of een andere verzekering die uitsluitend strekt tot het doen van geldelijke uitkeringen in verband met de verzorging van de uitvaart van een natuurlijke persoon of een verzekering waarbij de verplichting van de verzekeraar tot het doen van een uitkering of een reeks van uitkeringen alleen dan ontstaat, indien het overlijden van degene op wiens leven de verzekering betrekking heeft plaatsvindt voor de in de polis genoemde datum;
4. combinatie van een hypothecair krediet met een levensverzekering als bedoeld onder 3°, of met een spaarrekening;
5. beleggingsobject;
6. spaarrekening eigen woning als bedoeld in artikel 10bis.5, tweede lid, van de Wet inkomstenbelasting 2001;
7. beleggingsrecht eigen woning als bedoeld in artikel 10bis.5, derde lid, van de Wet inkomstenbelasting 2001;
8. lijfrenterekening als bedoeld in artikel 3.126a, eerste lid, van de Wet inkomstenbelasting 2001;
9. lijfrentebeleggingsrecht als bedoeld in artikel 3.126a, eerste lid, van de Wet inkomstenbelasting 2001;
10. ander financieel product dat bij ministeriële regeling kan worden aangewezen indien dit ten behoeve van de vergelijkbaarheid van de onder 2° tot en met 9° bedoelde complexe producten met dit financiële product in verband met de belangen die het Deel Gedragstoezicht financiële ondernemingen van de wet beoogt te beschermen wenselijk is; of
11. combinatie van een of meer onder 2° tot en met 10° bedoelde complexe producten met een of meer financiële producten;