Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0970

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	5 december 2025
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. De bank mag advies verplicht stellen bij een substantiële wijziging van de hypothecaire geldlening. De bank hoeft geen advieskosten terug te betalen. De vordering wordt 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; en 3) het verweerschrift 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 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 in 2023 met zijn toenmalige partner (hierna: de ex-partner) een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Nadat de relatie is beëindigd heeft de consument de bank verzocht om de ex-partner te ontslaan uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. Daarnaast wilde hij een verhoging van de geldlening om zijn ex-partner uit te kunnen kopen.

2.2 In een oriënterend adviesgesprek op 30 juni 2025 heeft de bank aangegeven dat bij de gewenste wijziging van de hypothecaire geldlening advies verplicht is gesteld door de bank en dat daar advieskosten aan zijn verbonden.

2.3 De consument heeft op 30 juni 2025 bezwaar gemaakt tegen de door de bank verplichte advieskosten bij wijziging van zijn hypothecaire geldlening in verband met beëindiging van een geregistreerd partnerschap. De bank heeft daar bij brief van 15 juli 2025 afwijzend op gereageerd. Daarin heeft de bank onder andere het volgende geschreven:
*"**Execution only***
Wij bieden ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid niet aan via Hypotheek Zelf Regelen (ons kanaal voor execution only). Onze bank heeft er voor gekozen dat ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid wel via advies verloopt. Als geldverstrekker zijn wij niet verplicht om alle wijzigingen op de hypotheek via execution only aan te bieden.

Verplicht advies of gericht advies
Daarnaast hebben wij nagevraagd of de hypotheekadviseur in plaats van verplicht advies eventueel gericht advies mag geven. Bij gericht advies zijn de kosten namelijk lager. Hierop hebben wij de reactie ontvangen dat bij echtscheiding of beëindigen samenwoning, in combinatie met een verhoging, wij geen gericht advies aanbieden. De bank heeft een zekere mate van beleidsvrijheid ten aanzien van het verstrekken van nieuwe leningen en het voortzetten/wijzigen van bestaande leningen. De bank mag hierbij voorwaarden stellen, binnen de grenzen van de wet- en regelgeving en de redelijkheid en billijkheid."

2.4 Bij brief van 16 juli 2025 is de consument in beroep gegaan bij de afdeling klachten-management van de bank. De bank heeft daar wederom afwijzend op gereageerd, waarbij de bank de consument heeft gewezen op de mogelijkheid om zijn klacht bij Kifid in te dienen.

2.5 De bank heeft op 1 juli 2025 een 'offerte hypotheekadvies' aan de consument uitgebracht. De consument heeft deze adviesofferte op 28 juli 2025 ondertekend met daarbij de opmerking:
"Deze offerte is ondertekend met als doel het proces van hypotheekverhoging te doorlopen zonder akkoord te zijn met de inhoud van de adviesofferte. Parallel aan het proces van hypotheekverhoging loopt een bezwaarproces dat nu in behandeling is bij ABN AMRO"

2.6 In deze offerte hypotheekadvies is onder andere het volgende opgenomen:
*"**U wilt advies***
In het gesprek hebt u laten weten dat u advies wilt over het afsluiten van een hypotheek bij ABN AMRO. We hebben de vorm en de kosten van het advies met u besproken.
Als u deze offerte ondertekent, geeft u ons opdracht om dit advies voor u uit te voeren en gaat u akkoord met de kosten.
(...)
Wat betaalt u?
Voor onze advieswerkzaamheden betaalt u € 1850"

2.7 De bank heeft op 12 augustus 2025 het adviesrapport uitgebracht en op 13 augustus 2025 de offerte voor de wijziging en verhoging van de hypothecaire geldlening. De consument heeft de hypotheekofferte op 13 augustus 2025 ondertekend. De wijzigingen zijn vervolgens ingegaan op 25 augustus 2025.

2.8 Tussen de bank en de consument bestaat een geschil over de noodzakelijkheid van het advies en de hoogte van de advieskosten van de bank. Dit geschil heeft geleid tot de onderhavige klacht bij Kifid. De consument heeft op 6 augustus 2025 zijn klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.9 De consument is van mening dat de bank onterecht advies verplicht heeft gesteld voor de verhoging van zijn hypothecaire geldlening in combinatie met het verzoek om ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner. Volgens de consument is er geen sprake van een risicovolle of complexe situatie. Na verhoging van hypothecaire geldlening komt deze nog ruim onder de WOZ-waarde en marktwaarde van de woning uit. Volgens de consument volgt uit artikel 4:23 Wft lid 1 dat een aanbieder van financiële producten alleen verplicht is om een passend advies te geven indien sprake is van een adviesbehoefte, maar heeft hij die behoefte niet.[1] Volgens de consument heeft de AFM bevestigd dat advies niet verplicht mag worden gesteld indien de klant bewust kiest voor execution only en de kennistoets doorstaat. Dat de bank execution only niet aanbiedt bij de door hem gewenste wijziging is een intern beleidsmatige keuze van de bank en géén wettelijke belemmering volgens de consument. De consument heeft gesteld dat hij aantoonbaar beschikt over voldoende financiële kennis en ervaring (ook bij de bank) en dat eerdere trajecten ook succesvol, probleemloos en zonder advies door hem zijn doorlopen.

2.10 De consument heeft gesteld dat hij de advieskosten 'onder protest' heeft betaald omdat de bank anders de hypothecaire geldlening niet wilde wijzigen. Hij acht de bank gehouden dit bedrag van € 1.850,- aan hem terug te betalen.

Het verweer

2.11 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

Waar gaat het om?

3.1 De klacht van de consument gaat over de vraag of de bank advies verplicht heeft mogen stellen bij de wijzigingen van de hypothecaire geldlening zoals de consument die heeft laten doorvoeren. De commissie oordeelt daarover als volgt.

[1] Wft staat voor Wet op het financieel toezicht; het betreffende artikel is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

De bank mag advies verplicht stellen

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank advies verplicht mocht stellen, omdat het ging om een (substantiële) wijziging van de hypothecaire geldlening, namelijk een verhoging van de geldlening én het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van zijn ex-partner.[2] Het behoort voorts tot de contractsvrijheid van de bank om, binnen de kaders van wet- en regelgeving, te bepalen wat zij aanbiedt en onder welke voorwaarden. Het afsluiten van een (hogere) hypothecaire geldlening betreft bovendien een complex financieel product, waarbij aanbieders en bemiddelaars (sinds 1 januari 2013) geen provisie mogen ontvangen maar verplicht zijn om vooraf helder te zijn over de voor het advies- en bemiddelingstraject te betalen kosten.

3.3 De bank heeft ervoor gekozen om een ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid aan te merken als een ingrijpende wijziging waarvoor zij advies verplicht heeft gesteld. Het is naar het oordeel van de commissie niet onredelijk dat de bank advies verplicht heeft gesteld voorafgaand aan een ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid, wat vaak samen gaat met een verhoging van de hypothecaire geldlening, zoals ook in het geval van de consument. De consument wordt immers (alleen) voor de gehele geldlening aansprakelijk en de bank moet daarbij niet alleen de kredietwaardigheid van de consument toetsten maar hem ook informeren over de financiële en fiscale gevolgen van het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van zijn ex-partner. De bank sluit feitelijk een nieuwe overeenkomst waarbij zij rekening dient te houden met de wet- en regelgeving die daar op dat moment voor geldt en de (financiële) situatie van de consument op dat moment.

3.4 Uit het adviesrapport van de bank volgt ook dat de aanvraag van de consument in eerste instantie niet paste op grond van de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet[3] en op basis van de GHF-norm (Gedragscode Hypothecaire Financieringen) waaraan de bank dient te toetsen. De bank heeft vervolgens kunnen motiveren waarom zij in het geval van de consument een uitzondering heeft kunnen maken. Hieruit blijkt ook dat het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van de ex-partner van de consument niet zondermeer als wijziging van ondergeschikt belang kan worden aangemerkt.

3.5 De stelling van de consument, dat hij geen adviesbehoefte had omdat hij zelf over voldoende (financiële) kennis beschikt om de gevolgen van de wijzigingen in de hypothecaire geldlening te kunnen overzien, maakt niet dat de bank geen advies verplicht mag stellen. De bank heeft hierbij een (eigen) zorgplicht en beleids- en contractsvrijheid. De bank is niet verplicht om een 'execution only' variant aan te bieden. Dat volgt ook niet uit artikel 4:23 lid 1 van de Wft waar de consument naar heeft verwezen.

---

[2] Vergelijk GC Kifid nrs. 2025-0224, 2022-0607, 2022-0811 en 2022-0344; uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

[3] Regeling houdende de inkomenscriteria voor het verstrekken van hypothecair krediet en regels voor het vaststellen van de maximale hoogte van het hypothecair krediet in verhouding tot de waarde van de woning.

Daarin staat wel wat een financiële onderneming (de bank) moet doen als zij adviseert, bijvoorbeeld het in belang van de consument inwinnen van informatie over zijn financiële positie om zo een goed advies te kunnen geven. De stelling van de consument dat de bank geen advies verplicht mag stellen is verder onvoldoende onderbouwd. Voor zover de consument heeft verwezen naar de leidraden of regels van de AFM, heeft hij dat niet met stukken nader onderbouwd. Uit informatie van AFM blijkt met name dat als een financiële dienstverlener financiële producten 'execution only' aanbiedt, dat dan een kennis- en ervaringstoets verplicht kan zijn.[4] Zoals de bank heeft opgemerkt wordt de situatie van ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid in combinatie met execution only daarbij niet genoemd.

3.6 De commissie ziet in dit geval geen aanleiding om aan te nemen dat de door de bank gehanteerde advieskosten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. De consument heeft vooraf inzicht gekregen in de kosten en de bank heeft geadviseerd en de aanvraag voor verhoging van de hypothecaire geldlening en het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van zijn ex-partner beoordeeld aan de hand van de persoonlijke situatie en omstandigheden van de consument. Naar het oordeel van de commissie is de consument voldoende door de bank geïnformeerd over de advieskosten en heeft hij de vrijheid gehad om niet met de bank in zee te gaan.

Wat is de conclusie?

3.7 De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering moet daarom worden afgewezen.

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 2024, 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.

[4] Zie bijvoorbeeld: https://www.afm.nl/nl-nl/consumenten/themas/financieel-advies/execution-only-zonder-advies

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 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Hieronder enkele bepalingen uit de wetgeving waar in de uitspraak naar wordt verwezen.

Uit de Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:23

1 Indien een financiële onderneming een consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, cliënt adviseert of een individueel vermogen beheert:

a. wint zij in het belang van de consument onderscheidenlijk de cliënt informatie in over diens financiële positie, kennis, ervaring, doelstellingen en risicobereidheid, voorzover dit redelijkerwijs relevant is voor haar advies of het beheren van het individuele vermogen;

b. draagt zij er zorg voor dat haar advies of de wijze van het beheer van het individueel vermogen, voorzover redelijkerwijs mogelijk, mede is gebaseerd op de in onderdeel a bedoelde informatie; en

c. licht zij, indien het advisering betreft met betrekking tot financiële producten die geen financiële instrumenten zijn, de overwegingen toe die ten grondslag liggen aan haar advies voorzover dit nodig is voor een goed begrip van haar advies.