Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0744

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

Datum uitspraak	28 augustus 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [naam 2], beiden wonende te [plaats], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen ASR
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht kredietaanbieder. Verhouding aanbieder en adviseur. Na advies en bemiddeling door een niet aan ASR verbonden hypotheekadviseur heeft ASR de consumenten een offerte voor een hypothecaire geldlening verstrekt. De consumenten hebben de hypotheekofferte ondertekend. Nadat ASR de hypothecaire geldlening aan de consumenten heeft verstrekt, stellen de consumenten zich op het standpunt dat ASR haar zorgplicht heeft geschonden. Zij zijn onder meer van mening dat ASR hen niet goed heeft geïnformeerd over de opbouw van het rentetarief en dat de hypotheekrente te hoog is. De commissie is van oordeel dat ASR haar zorgplicht niet heeft geschonden. De vragen die de consumenten hebben gesteld, hadden zij naar het oordeel van de commissie met de adviseur moeten bespreken. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van ASR; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van ASR.

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 ASR 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 De consumenten hebben hun woning in [plaatsnaam 1] (hierna: de oude woning) verkocht en een woning in [plaatsnaam 2] (hierna: de nieuwe woning) gekocht. De oude woning was gefinancierd met een hypothecaire geldlening van ASR.

2.2 In verband met de financiering van de koop van de nieuwe woning hebben de consumenten zich gewend tot een niet aan ASR verbonden hypotheekadviseur (hierna: de adviseur). Op 24 januari 2024 hebben de consumenten een opdracht tot dienstverlening met de adviseur ondertekend.

2.3 Na advies en bemiddeling door de adviseur heeft ASR de consumenten een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 435.950,- en een overbruggingslening van € 80.000,- verstrekt. Op 1 maart 2024 hebben de consumenten de hypotheekofferte voor akkoord ondertekend.

2.4 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de *Algemene voorwaarden bij de Lening voor uw Woning van ASR Levensverzekering N.V.* (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing.

2.5 Op 1 maart 2024 heeft ASR de hypothecaire geldlening van € 435.950,- en de overbruggingslening van € 80.000,- aan de consumenten vertrekt en heeft de notariële levering van de nieuwe woning plaatsgevonden.

2.6 Op 1 maart 2024 heeft ASR de consument 1 in antwoord op een klachtuiting een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat:

"(...) ***Uw klacht***

- *U wenst informatie te ontvangen over hoe een offerte tot stand komt, u heeft het specifiek over de rentes die in offerte genoemd worden.*
- *U geeft aan dat u in de bindende overeenkomst aangeboden rentes te hoog vindt, u vindt het gepaster om de leningdelen die 'meeverhuisd' worden niet te verhogen en ook van het nieuwe leningdeel vindt u de aangeboden rente te hoog.*
- *U vraagt zich af of een overbruggingshypotheek in uw situatie noodzakelijk is.*
- *Tot slot geeft u aan dat u wenst af te wijken van de maximale 15% vergoedingsvrije aflossing per jaar*

Onze reactie

Allereerst is het vervelend om te horen dat u ontevreden bent over uw overeenkomst die u met ons bent aangegaan. Ik zal hieronder puntsgewijs reageren op uw klacht;

- *Hoewel a.s.r. contractueel geen verplichting is aangegaan om u te informeren over de samenstelling, opbouw, en hoogte van het tarief, kan ik u hier wel wat algemene informatie over geven. U noemt in uw klacht vier factoren die behoren bij het vaststellen van een rente; risicoprofiel, marktrente , klant specifieke factoren en beschikbare kortingen. Bij ons worden het risicoprofiel, de klant specifieke factoren en de marktrente gebruikt voor het vaststellen van het rentepercentage. Zo wordt bijvoorbeeld gekeken naar de verhouding tussen de uitstaande schuld en de waarde van de woning en of het om een aanvraag gaat met NHG. De laatste factor die u noemt, beschikbare kortingen, wordt bij a.s.r. niet aangeboden. Deze staan ook niet vermeld op onze beschikbare rentebladen, zie een recent renteblad in de bijlage als voorbeeld.*
- *De rentes die zijn aangeboden in de bindende overeenkomst zijn de rentes die gehanteerd worden. Wij kunnen geen klant kortingen toekennen. De rentes van de leningdelen die u meeverhuisd veranderen juist omdat het risico wijzigt; zo gaat de verstrekking van een NHG-lening naar een niet-NHG lening. Wij gaan ervan uit dat uw adviseur in samenspraak met u hiervoor gekozen heeft omdat dit voor u de meest gunstige en bij u passende optie is.*
- *Uw adviseur heeft in de aanvraag aangegeven dat er een overbruggingshypotheek van toepassing is. Als het goed is, is dit besproken in uw adviesgesprek. Wij kunnen niet voor u bepalen of deze verwijderd dient te worden; als de overbrugging verwijderd wordt zal het verschil namelijk waarschijnlijk uit eigen middelen betaald moeten worden bij de notaris. Uw adviseur weet of dit voor u de meest passende oplossing is.*
- *Wij kunnen niet afwijken van de maximale jaarlijkse vergoedingsvrij aflossing van 15% van de oorspronkelijke hoofdsom. Er zijn situaties waarbij er extra vergoedingsvrij mag worden afgelost, zie onze algemene voorwaarden in de bijlage (artikel 12 pagina 15). Eén daarvan is bijvoorbeeld aan het einde van een rentevaste periode. Ik ga ervan uit dat dit ook meegenomen is in het advies.*

Omdat een aantal punten betrekking hebben op het advies dat is afgegeven heb ik uw adviseur meegenomen in de CC. (...)"

2.7 Op 4 maart 2024 heeft de consument 1 ASR per e-mail het volgende geantwoord:

"(...) Op basis van uw antwoord ben ik bereid mijn eisen enigszins bij te stellen. Al met al ben ik van mening dat herziening van onze nieuwe hypotheek gepast is. Ik eis ten eerste dat op de oude lening delen géén verhoging wordt doorgevoerd. (...) Ten tweede verwacht ik een significante verlaging van de hypotheekrente op het nieuwe leningdeel, op basis van een persoonlijke benadering van onze persoonlijke situatie. (...)"

2.8 Op 11 maart 2024 heeft ASR per e-mail afwijzend op de e-mail van de consument 1 gereageerd.

2.9 Op 18 maart 2024 heeft de notariële levering van de oude woning plaatsgevonden. Met de verkoop van de oude woning hebben de consumenten een overwaarde gerealiseerd, die zij hebben aangewend om de overbruggingslening van € 80.000,- aan ASR terug te betalen.

2.10 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

2.11 De consumenten vorderen € 50.000,- van ASR.

2.12 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat ASR ten opzicht van hen haar zorgplicht heeft geschonden. In dit verband hebben zij het volgende aangevoerd:

a. De consumenten eisen dat ASR geen verhoging van de rente op de oude leningdelen hanteert en dat ASR een aanzienlijke verlaging van de rente op de nieuwe leningdelen toepast. Daarnaast vorderen zij dat de overbruggingslening vervalt en dat zij jaarlijks ongelimiteerd boetevrije mogen aflossen.
b. Ten onrechte heeft ASR de consumenten geen persoonlijk aanbod gedaan. De machtsverhoudingen zijn dermate scheef dat ASR de consumenten niet serieus heeft genomen. ASR stelt haar eigen algemene voorwaarden op, interpreteert deze naar eigen inzicht en leeft deze naar eigen inzicht na. De consumenten zijn van mening dat zij daardoor teveel voor hun hypothecaire geldlening betalen. ASR claimt marge op marge.
c. De werkwijze van ASR is uiterst onethisch en immoreel. Marketing als 'verhuis je oude hypotheek mee' en 'je mag boetevrij aflossen' blijkt niet van toepassing.
d. De consumenten wensen dat ASR een serieus onderbouwde herberekening uitvoert en de bedragen die zij teveel betaald hebben aan hen terugbetaalt. Zij schatten hun financiële schade op € 50.000,-.

Het verweer van ASR

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of ASR ten opzichte van de consumenten haar zorglicht heeft geschonden en of ASR 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.

3.3 Daartegenover heeft ASR zich op het standpunt gesteld dat zij niet gehouden is de schade die de consumenten stellen te hebben geleden aan hen te vergoeden, omdat zij – naar de commissie begrijpt – haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten niet heeft geschonden. ASR heeft toegelicht dat zij de hypotheekaanvraag die zij via de adviseur van de consumenten heeft ontvangen, heeft getoetst aan haar op dat moment geldende acceptatierichtlijnen. Deze toets was op dat moment positief, waarna ASR de consumenten een bindend aanbod heeft gedaan, aldus ASR.

Verder heeft ASR toegelicht dat haar rentetarieven afhankelijk zijn van factoren als de hypotheekvorm, de lengte van de rentevaste periode, de vaststellingsdatum van de rente, de schuld/marktwaarde-verhouding en het wel of niet van toepassing zijn van Nationale Hypotheek Garantie. De rentetarieven van ASR zijn niet afhankelijk van andere factoren, en in het bijzonder niet van de factoren die de consumenten hebben genoemd, zoals het hebben van een vaste baan of andere producten die zij hebben afgesloten bij ASR, aldus nog steeds ASR.

ASR heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.4 De commissie constateert dat ASR in de onderhavige zaak uitsluitend heeft opgetreden als *aanbieder* van de hypothecaire geldlening aan de consumenten en niet als hun *adviseur*. Dat blijkt uit de offerte die ASR de consumenten heeft verstrekt en die onderdeel is van het procesdossier. Daarnaast blijkt het uit de e-mailwisseling tussen ASR en de consument 1, waarvan hiervoor onder 2.6 passages zijn opgenomen. Op grond van artikel 4:24a lid 1 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) moet ASR als financiële dienstverlener op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consumenten in acht nemen. Dit betreft de algemene zorgplicht van financiële dienstverleners. Daarnaast behoort het tot de zorgplicht van ASR om de consumenten voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake hypothecair krediet de informatie te verstrekken voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het krediet.[1] Deze informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.[2] Naast deze informatieverplichtingen kan ASR als aanbieder van krediet te maken krijgen met een weigeringsplicht. ASR mag geen overeenkomst inzake krediet met de consumenten aangaan indien dit, met het oog op overkreditering van de consumenten, onverantwoord is.[3]

3.5 Het is de commissie niet gebleken dat ASR haar hiervoor beschreven verplichtingen heeft geschonden. In zoverre is in deze klachtprocedure niet komen vast te staan dat ASR is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten.

3.6 Ook overigens biedt het dossier naar het oordeel van de commissie echter geen aanknopingspunten die tot de conclusie zouden moeten leiden dat ASR haar zorgplicht heeft geschonden.

---

[1] Dat volgt uit artikel 4:20 lid 1 Wft. In artikel 4:33 lid 1 Wft is voor aanbieders van krediet een verplichting opgenomen om de consumenten voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet informatie te verstrekken met het oog op een adequate beoordeling van het krediet. Het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft geeft in hoofdstuk 8 ('Zorgvuldige dienstverlening') nadere regels voor deze en de hierna genoemde wetsartikelen, die zijn opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.
[2] Dat staat in artikel 4:19 lid 2 Wft.
[3] Dat volgt uit artikel 4:34 lid 2 Wft. Om te kunnen bepalen of de kredietovereenkomst verantwoord is, moet een aanbieder van krediet op grond van artikel 4:34 lid 1 Wft voor de totstandkoming van de kredietovereenkomst in het belang van de consument informatie inwinnen over diens financiële positie en moet hij beoordelen of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.

Uit het procesdossier blijkt dat de consumenten in dit verband de volgende vier onderwerpen aan de orde hebben gesteld: a) de componenten waaruit de hypotheekrente bestaat, b) de hoogte van de hypotheekrente, c) de noodzaak van een overbruggingslening en d) het bedrag dat zij maximaal vergoedingsvrij mogen aflossen (zonder boeterente). Deze onderwerpen komen hierna afzonderlijk aan de orde.

De componenten van de hypotheekrente

3.7 Wat de componenten van de hypotheekrente betreft, constateert de commissie dat ASR de consumenten met haar e-mail van 1 maart 2024, waarvan hiervoor onder 2.6 passages zijn opgenomen, afdoende heeft geïnformeerd over de opbouw van haar rentetarief. ASR hoeft deze opbouw niet nog een keer of uitgebreider toe te lichten.

De hoogte van de hypotheekrente

3.8 Met betrekking tot de hoogte van de hypotheekrente heeft ASR de consumenten naar het oordeel van de commissie voldoende geïnformeerd over de reden dat zij de consumenten met betrekking tot de bestaande leningdelen een hogere rente heeft aangeboden. ASR heeft toegelicht dat de hypothecaire geldlening voor de oude woning was afgesloten met Nationale Hypotheek Garantie en dat de hypothecaire geldlening voor de nieuwe woning is afgesloten zonder Nationale Hypotheek Garantie, wat een hoger rentetarief met zich heeft meegebracht. ASR heeft toegelicht dat deze handelwijze volgt uit haar algemene voorwaarden, die onderdeel zijn van het procesdossier. Dit is geen onaanvaardbare handelwijze. Ook dit aspect hoeft ASR niet nog een keer of uitgebreider toe te lichten.

De overbruggingslening

3.9 De commissie is van oordeel dat ASR terecht heeft aangevoerd dat het niet aan haar is om te bepalen of de consumenten een overbruggingslening nodig hebben, maar dat dit tot de taak van de adviseur behoort. De commissie geeft de consumenten in overweging om hierover – zo nodig -vragen te stellen aan de adviseur.

Het maximaal vergoedingsvrij af te lossen bedrag

3.10 Naar het oordeel van de commissie heeft ASR de consumenten ook voldoende geïnformeerd over het bedrag dat zij maximaal boetevrij mogen aflossen. ASR heeft ook in dit verband verwezen naar haar algemene voorwaarden. De algemene voorwaarden zijn onderdeel van de overeenkomst tussen partijen. Dit betekent dat de consumenten hieraan gebonden zijn. Ook in dit verband geeft de commissie de consumenten in overweging om over dit onderwerp in gesprek te gaan met de adviseur als zij hierover nog steeds vragen hebben.

3.11 Bij al het voorgaande heeft bovendien te gelden dat ASR op basis van de ‘partijautonomie’ in principe de vrijheid heeft om te bepalen met wie en wanneer zij contracteert, alsmede wat de inhoud van de overeenkomst is.

ASR heeft de consumenten een offerte voor een hypothecaire geldlening verstrekt. Deze hypotheekofferte kwalificeert als een aanbod als bedoeld in artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Als de consumenten bezwaren hadden tegen de inhoud van het aanbod van ASR, hadden zij ervoor kunnen kiezen om het – in overleg met de adviseur – niet te aanvaarden. De consumenten hebben het aanbod van ASR echter aanvaard, wat als gevolg heeft gehad dat tussen partijen een overeenkomst tot stand is gekomen. Ook de consumenten kunnen niet, zomaar, achteraf, terugkomen op door hen zelf gemaakte afspraken. Ook dat volgt uit artikel 6:217 BW.

ASR hoeft geen schadevergoeding aan de consumenten te betalen

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

Conclusie

3.13 De conclusie is dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat ASR haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten heeft geschonden en dat ASR geen schadevergoeding aan de consumenten hoeft 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 1april 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 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 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

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:19 Wft

1. Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.
2. De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.

(...)

Artikel 4:20 Wft

1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten.
2. Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat een financiële onderneming in daarbij te bepalen gevallen in afwijking van het eerste lid, eerste volzin, de in dat lid bedoelde informatie geheel of gedeeltelijk na het aangaan van de overeenkomst verstrekt.

(...)

Artikel 4:24a Wft

1. Een financiële dienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.
2. Een financiële dienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.

(...)

Artikel 4:33 Wft

1. Voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet verstrekt de aanbieder van krediet, indien van toepassing op basis van de door de consument kenbaar gemaakte voorkeur en verstrekte informatie, aan de consument informatie met het oog op een adequate beoordeling van het krediet.
2. Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat in afwijking van het eerste lid een aanbieder van krediet in daarbij te bepalen gevallen de in het eerste lid bedoelde informatie geheel of gedeeltelijk na het aangaan van de overeenkomst verstrekt.
3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur worden regels gesteld omtrent de voorwaarden waaraan de informatie, bedoeld in het eerste lid, voldoet.
4. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen vormen van krediet worden aangewezen waarop het eerste lid niet van toepassing is.

(...)

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. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:217 BW

1. Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.
2. (...)