

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-604
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 november 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 26 september 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie is van oordeel dat de Bank niet gehouden is de advieskosten die Consument heeft gemaakt in het kader van de verlenging van een hypothecair geldleningsdeel te vergoeden. Dat Consument direct een eigen adviseur heeft ingeschakeld dient voor zijn rekening te blijven.

I. Procesverloop

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

- het door de vertegenwoordiger van Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank waarin zij een aanbod doet om tot een minnelijke regeling te komen;
- het door de vertegenwoordiger van Consument ingediende tegenvoorstel;
- de afwijzende reactie van de Bank op het tegenvoorstel;
- de mededeling van de vertegenwoordiger van Consument af te zien van een verdere inhoudelijke reactie op het verweerschrift van de Bank.

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 is met zijn partner bij een rechtsvoorganger van de Bank een hypothecaire geldlening aangegaan met een einddatum van 1 juli 2015. Het betrof een krediethypotheek. De Bank heeft Consument begin 2015 gewezen op de mogelijkheid contact op te nemen met zijn adviseur bij de Bank om dit leningdeel te verlengen.

- 2.2 Consument heeft er voor gekozen zich bij de gesprekken met de Bank te laten bijstaan door zijn onafhankelijk financieel adviseur (tevens zijn vertegenwoordiger in de onderhavige procedure).
- 2.3 In december 2105 is tussen partijen een overeenkomst tot verlenging van de financiering tot stand gekomen.
- 2.4 Voor zijn werkzaamheden in 2015 heeft de adviseur van Consument 27,75 uur tegen een uurvergoeding van € 177,10 in rekening gebracht, in totaal € 4.914,53.
- 2.5 In 2016 heeft de Bank enige administratieve wijzigingen doorgevoerd. De Bank heeft Consument hierover onder meer bij brief van 28 november 2016 geïnformeerd. Zij schrijft daarin voor zover hier van belang:

Uw hypotheken worden één hypotheek, met een nieuwe naam
Wij hebben uw hypotheken met hetzelfde onderpand samengevoegd tot één hypotheek met één leningnummer. U ziet dit nu ook als één hypotheek terug in Internet Bankieren. Voor uw Krediethypotheek en Plushypotheek tellen wij de hoofdsommen bij elkaar op. Als uw Krediethypotheek en Plushypotheek verschillende looptijden hadden, geldt nu de langste looptijd voor de hele Krediethypotheek. Uw hypotheek heet vanaf nu Woning Hypotheek.

- 2.6 Nadat Consument zich begin 2017 tot de Bank had gewend met vragen, heeft zij hem op 17 maart 2017 onder meer geantwoord:

Vanaf deze datum [*Commissie: 7 november 2017*] is de hoofdsom van uw Plushypotheek aan die van de Krediethypotheek toegevoegd. De maandlasten worden vanaf deze datum toegevoegd aan de hoofdsom tot het oorspronkelijk bedrag van € 100.000 van de Plushypotheek. Uw kredietruimte is het verschil tussen het oorspronkelijke bedrag van € 210.000 van uw Krediethypotheek en het opgenomen bedrag. Maandelijks sturen wij u een brief waarin staat welk bedrag nog beschikbaar is voor opname.

Voorts heeft de Bank Consument € 500 vergoed vanwege 'ondervonden ongemak en de gemaakte fouten'.

- 2.7 De vertegenwoordiger van Consument heeft de Bank op 10 april 2017 in kennis gesteld niet akkoord te zijn met dit bedrag en vragen gesteld over de voor Consument beschikbare kredietruimte.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert volledige betaling door de Bank van de factuur die hij aan zijn adviseur heeft moeten betalen om de verlenging van de lening tot stand te brengen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 De vertegenwoordiger van Consument voert hiertoe aan dat Consument hem heeft moeten inhuren om de lening verlengd te krijgen als ook de door de Bank vervolgens gemaakte administratieve fouten te verhelpen, waarvoor hij hen kosten in rekening heeft gebracht welke de Bank zijns inziens dient te vergoeden.

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 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is de advieskosten die Consument heeft gemaakt in het kader van de verlenging van het onder 2.1 genoemde hypothecaire geldleningsdeel te vergoeden.
- 4.2 Consument heeft aangevoerd dat zonder bijstand van zijn adviseur het gewenste resultaat niet zou zijn bereikt, en dat dit resultaat bovendien veel langer op zich heeft laten wachten dan noodzakelijk.
- 4.3 De Bank heeft toegegeven dat de procedure van verlenging langer heeft geduurd dan gebruikelijk maar verder betwist dat Consument zich diende te laten bijstaan door een eigen adviseur om het gewenste resultaat te bereiken.
- 4.4 De Commissie is met partijen van oordeel dat het verlengen van eerder genoemd leningsdeel vlotter had kunnen geschieden. De verlenging is echter in 2015 tot stand gekomen en er is geen periode van tweeënehalf jaar mee gemoeid geweest zoals Consument heeft beweerd. Dat Consument direct een eigen adviseur heeft ingeschakeld betreft voorts een omstandigheid die voor zijn rekening dient te blijven. Terecht merkt de Bank te dien aanzien op, dat een noodzaak aldus te handelen niet in voldoende mate door Consument is aangetoond, ook niet na nogmaals in de gelegenheid te zijn gesteld op het verweerschrift van de Bank te reageren.

4.5 Voor wat betreft de vragen die de adviseur van Consument in de jaren na de verlenging heeft voorgelegd aan de Bank is naar het oordeel van de Commissie evenmin aannemelijk geworden dat diens deskundigheid benodigd was om enige onduidelijkheid ten aanzien van de beschikbare kredietruimte weg te nemen. In het maatschappelijk verkeer is het gebruikelijk dat een consument dergelijke vragen zelf aan zijn financieel dienstverlener stelt, en zo had Consument deze ook zelf aan de Bank kunnen stellen.

4.6 Resumerend is de Commissie van oordeel dat de klacht van Consument niet gegrond is. De eraan verbonden vordering wijst zij daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 20 van het Reglement.