

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-886 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 5 september 2019
Ingediend door : de heer [naam Consument I] en mevrouw [naam Consument II], wonende te [plaatsnaam], verder gezamenlijk te noemen Consumenten
Tegen : Triodos Bank N.V., gevestigd te Zeist, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 5 november 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben gesteld dat de Bank hen ten onrechte heeft verplicht advies af te nemen en ten onrechte een taxatierapport verplicht heeft gesteld. De Commissie oordeelt dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht is gesloten waaraan zij gebonden zijn. Uit de overeenkomst blijkt de adviesopdracht is gegeven en dat Consumenten daarvoor kosten verschuldigd zijn. Ook een taxatie ten behoeve van de financieringsaanvraag komt de Commissie niet onredelijk voor. De Commissie wijst de vordering af.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consumenten ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten.

De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consumenten hebben in 2012 een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten.
- 2.2 Op 30 oktober 2018 hebben Consumenten bij de Bank de wens uitgesproken de hypothecaire geldlening te verhogen teneinde een schenking te kunnen doen aan hun zoon ten behoeve van de aankoop van een woning.

2.3 Op 31 oktober 2018 heeft een medewerker van de Bank hierop geantwoord dat dit niet mogelijk was en heeft zij als vereiste gesteld dat de hypothecaire geldlening van de zoon van Consumenten ook bij de Bank ondergebracht zou moeten worden.

2.4 Op 12 december 2018 heeft de Bank Consumenten per e-mail, voor zover relevant, bericht:

“Graag bevestig ik u dat u een bedrag van ongeveer € 50.000,- kunt lenen op basis van uw AOW en pensioeninkomen. Hierbij ga ik uit van een box 3 hypotheek (niet aftrekbare rente) die u gebruikt voor een schenking aan uw zoon voor de aankoop van een woning.”

2.5 Op 28 februari 2019 heeft een gesprek tussen de zoon van Consumenten, Consument I en de Bank plaatsgevonden, waaruit bleek dat de medewerker van de Bank ten onrechte heeft medegedeeld dat de zoon van Consumenten ook zijn hypothecaire geldlening bij de Bank moest onderbrengen. Na dit gesprek heeft de Bank een overeenkomst van opdracht aan Consumenten verstuurd, waarin de advieskosten van € 1.500,00 zijn opgenomen:

Kosten bij het wijzigen van een bestaande hypotheek:

	Oriëntatie	Advies	Afhandeling	Totaal	Uw situatie
Verhoging bestaande hypotheek < € 25.000 en 10% marktwaarde	Kosteloos	€ 500	€ 250	€ 750	
Verhoging bestaande hypotheek > € 25.000	Kosteloos	€ 1.000	€ 500	€ 1.500	X
Wijzigen door scheiding of samenwonen	Kosteloos	€ 1.600	€ 500	€ 2.100	
Wijzigen hypotheekvorm	Kosteloos	€ 375	€ 150	€ 525	
Wijzigen rentecontract	Kosteloos	€ 375	€ 150	€ 525	
Vastleggen nieuwe rentevaste periode na aflopen rentecontract	Kosteloos	Kosteloos	Kosteloos	Kosteloos	

Verder is in de overeenkomst van opdracht, voor zover relevant, opgenomen:

*“Het afsluiten van een hypotheek doet u weloverwogen. Wij vinden het belangrijk dat u eerst een persoonlijk, op maat gesneden, hypotheekadvies ontvangt voordat u de definitieve hypotheekovereenkomst tekent. Hieronder leest u meer over de kosten van een hypotheekadvies. Als u akkoord bent geeft u, door ondertekening van deze opdrachtovereenkomst, ons de opdracht tot het maken van een persoonlijk hypotheekadvies. Het afsluiten van deze opdrachtovereenkomst verplicht u niet om ook de hypotheek bij {de Bank} af te nemen. U betaalt dan alleen voor het persoonlijke hypotheekadvies. Sluit u een hypotheek bij {de Bank} af, dan betaalt u ook een vast bedrag aan afhandelingskosten.
(...)”*

Consumenten hebben de overeenkomst van opdracht op 13 maart 2019 ondertekend.

- 2.6 Op de overeenkomst is het document ‘Basisinformatie & Algemene voorwaarden voor Woningfinanciering’ (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

“3.14 Wanneer is een taxatie verplicht?

De waarde van het onderpand is medebepalend voor de maximale hoogte van de lening. Hierbij gaan wij uit van de marktwaarde. Deze waarde wordt meestal vastgesteld aan de hand van een recent taxatierapport dat door een deskundige taxateur is opgemaakt. In enkele situaties is een recente WOZbeschikking van het onderpand of een koopovereenkomst voldoende. De taxatiekosten zijn voor uw rekening. Wij kunnen uw aangeven of in uw situatie een taxatie nodig is en aan welke eisen deze moet voldoen.

(...)

5.7.6 Kosten

a) Ten laste van u komen:

(...)

b) Kosten van taxatie of hertaxatie van het onderpand;

(...)”

- 2.7 De Bank heeft tot slot een recent taxatierapport van de woning van Consumenten als vereiste voor de verhoging van de hypothecaire geldlening gesteld. De kosten van de taxatie bedroegen € 647,35.
- 2.8 De Bank heeft in de interne klachtprocedure een bedrag van € 500,- aan Consumenten vergoed. Consumenten hebben naar aanleiding hiervan te kennen gegeven dat de klacht daarmee niet is opgelost en hebben de klacht aan het Kifid voorgelegd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 1.647,35.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, verkort weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten hebben gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden door hen onnodig advieskosten in rekening te brengen en door hen te verplichten een taxatie te laten uitvoeren, waarmee ook kosten gemoeid waren. Consumenten hebben hun stellingen onderbouwd met de volgende argumenten:

Advieskosten

- Consumenten stellen dat zij nimmer hebben verzocht om advies. Zij wilden slechts de hypothecaire geldlening ophogen. Het advies was overigens ook niet nodig, want op 12 december 2018 heeft een medewerker van de Bank hen al per e-mail bericht dat een verhoging van ongeveer € 50.000,- mogelijk was. Het adviesrapport laat overigens ook te wensen over;

- de mededeling van de Bank dat een verhoging van de hypothecaire geldlening alleen mogelijk was indien de zoon van Consumenten ook zijn hypothecaire geldlening bij de Bank afsloot, was onjuist. De Bank heeft dit ook erkend. Consumenten hebben hierdoor een afwachtende houding aangenomen en hebben niet direct een offerte opgevraagd;
- Consumenten betwisten dat het gesprek van 28 februari 2019 een adviesgesprek was. Er was slechts sprake van een oriënterend gesprek ten behoeve van de zoon van Consumenten, die zijn vader had meegenomen. Van een advies voor Consumenten was dus geen sprake;
- de Bank heeft Consumenten verplicht een overeenkomst van opdracht te tekenen, wat zij onder protest hebben gedaan;
- Consumenten betwisten dat de Bank verhogingen op de hypothecaire geldlening alleen toestaat na advies, omdat zij de hypothecaire geldlening eerder (een jaar na het afsluiten) hebben verhoogd en eerder twee leningdelen hebben overgesloten tot één leningdeel, zonder dat hieraan advieskosten verbonden waren. Consumenten waren hiervoor slechts afhandelingskosten verschuldigd;

Taxatiekosten

- wat betreft de taxatiekosten merken Consumenten op dat de Bank voor de eerdere verhoging geen taxatierapport verplicht had gesteld;
- daarbij komt dat de getaxeerde waarde in 2019 gelijk was aan een eerder verrichte taxatie. Consumenten hadden de actuele waarde van de woning al aan de Bank doorgegeven. Het laatste taxatierapport is dus in feite weggegooid geld.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank Consumenten onnodig op kosten heeft gejaagd. De Commissie zal de afzonderlijke klachtonderdelen in het navolgende apart behandelen.

Advieskosten

4.2 Consumenten hebben – kort gezegd – gesteld dat de Bank ten onrechte advieskosten van totaal € 1.500,- in rekening heeft gebracht. De Bank heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat zij geen hypothecaire geldleningen verstrekt zonder voorafgaand advies. Consumenten hadden dus sowieso advieskosten moeten maken. Het gesprek van 28 februari 2019 betrof een adviesgesprek voor Consumenten en een oriënterend gesprek voor hun zoon.

Na dit gesprek heeft de Bank een overeenkomst van opdracht aan Consumenten verstuurd, waarin de advieskosten van totaal € 1.500,- zijn opgenomen. Dit betreft een vastgesteld bedrag, dat voor alle klanten van de Bank geldt. Consumenten hebben deze overeenkomst voor akkoord getekend. De Bank heeft bovendien een uitgebreid adviesrapport opgesteld.

- 4.3 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht is gesloten. Ondanks dat Consumenten stellen dat zij het onder protest hebben getekend, is sprake van een rechtsgeldige overeenkomst waaraan partijen in beginsel zijn gehouden, tenzij een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. In de overeenkomst van opdracht is in duidelijke en niet voor meerdere interpretaties vatbare bewoordingen opgenomen dat Consumenten door ondertekening van het document de Bank de opdracht geven een advies op te stellen. Bovendien is van belang dat de opdrachtovereenkomst voor hypotheekadvies dat voor het gesprek van 28 februari 2019 naar Consumenten was gezonden, door hen pas daarna en wel op 13 maart 2019 is getekend, zodat zij zich in alle rust over hun positie hebben kunnen beraden. Voor dit advies zijn Consumenten kosten van totaal € 1.500,- verschuldigd.
- 4.4 Consumenten hebben gesteld dat zij niet hebben gevraagd om advies, dat de verklaring van 12 december 2018 voldoende was en dat op 28 februari 2019 geen sprake was van een adviesgesprek voor Consumenten, maar alleen voor hun zoon. De Commissie kan de stellingen van Consumenten niet volgen. Consumenten hebben, zoals reeds in overweging 4.3 is vastgesteld, de overeenkomst van opdracht ondertekend, waardoor zij akkoord gingen met het advies. De Bank heeft bovendien een uitgebreid adviesrapport opgesteld. De verklaring van de Bank van 12 december 2018 interpreteert de Commissie niet als een harde toezegging dat een verhoging van € 50.000,- zou worden toegekend. Er is naar het oordeel van de Commissie slechts sprake van een indicatie, te meer omdat wordt gesproken over 'ongeveer € 50.000,-'. Door deze informatieve e-mail van de Bank is geen overeenkomst tot stand gekomen.
- 4.5 Daarnaast hebben Consumenten gesteld, hetgeen door de Bank is erkend, dat de Bank hen ten onrechte heeft medegedeeld dat de hypothecaire geldlening van hun zoon ook bij de Bank zou moeten worden afgesloten. Alhoewel het vervelend is dat de afdeling Hypotheken van de Bank foutieve informatie aan Consumenten heeft verstrekt, is niet komen vast te staan dat dit tot enige schade heeft geleid.
- 4.6 De Commissie concludeert op grond van het voorgaande dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Taxatiekosten

- 4.7 Consumenten hebben gesteld dat de waarde van de woning reeds bekend was en dat een taxatierapport dus onnodig was. Consumenten betwisten bovendien het verweer van de Bank, inhoudende dat een taxatierapport altijd verplicht wordt gesteld.
- 4.8 Ten aanzien hiervan merkt de Commissie op dat in de algemene voorwaarden is bepaald dat de Bank een taxatierapport kan verplichten om de marktwaarde van een woning te bepalen. Dit is gebruikelijk in de markt, waarbij tevens geldt dat een taxatierapport in de regel niet ouder dan zes maanden mag zijn. Dat de Bank een taxatierapport verplicht heeft gesteld als zekerheid voor de verhoging van de hypothecaire geldlening, komt de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar voor.
- 4.9 De Commissie oordeelt daarom dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is en wijst de vordering van Consumenten af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 40 van het Reglement.