

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-155 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 22 oktober 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 18 februari 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Hypotheekadvies zonder of met advies. Klacht ongegrond. Vordering afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit heeft als gevolg dat de uitspraak niet-bindend is.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn echtgenote hebben destijds een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten. Een bankspaarproduct maakte onderdeel uit van deze geldlening.
- 2.2 In 2019 is er vanwege de wens een andere woning aan te kopen en de financiering bij de Bank voort te zetten met de Bank contact opgenomen.
- 2.3 Over het afsluiten van een hypotheek is in die periode op de website van de Bank, voor zover relevant, het volgende vermeld:

*“Voorwaarden hypotheek afsluiten zonder advies
Waar moet u opletten?”*

Wilt u een hypotheek afsluiten zonder advies? Of zonder advies uw huidige hypotheek aanpassen? Dat kan bij een beperkt aantal hypotheekvormen en situaties. Belangrijk daarbij is dat u zelf goed kunt inschatten wat de financiële gevolgen zijn. Lees waar u op moet letten.

Wanneer kunt u een hypotheek zonder advies afsluiten?

- *U wilt een nieuwe hypotheek afsluiten of uw huidige hypotheek aanpassen of verhogen*
- *U heeft voldoende kennis van en/of ervaring met het afsluiten van een hypotheek*
- *U kent de fiscale gevolgen van de hypotheek die u kiest*
- *(...)*
- *(...)*
- *U heeft een oriëntatiegesprek gehad met een hypotheekadviseur van ABN AMRO. Hierdoor weet u of uw aanvraag haalbaar is. En dat u uw hypotheek ook zonder advies kunt aanvragen.*
- *(...)*”.

- 2.4 Consument wenste onder ophoging van de geldlening het bestaande bankspaarlendingdeel voort te zetten. Consument heeft in de oriëntatiefase deze wens gedeeld met 2 adviseurs; naar aanleiding daarvan zijn twee rapporten opgesteld.
- 2.5 In deze rapporten zijn de hoogte van de advies- en behandelingskosten van de Bank vermeld.
- 2.6 Na het tweede gesprek in de oriëntatiefase is de door Consument en zijn echtgenote in het kader van het traject “hypotheek zonder advies” verplicht gestelde kennis- en ervaringstoets met goed gevolg afgelegd.
- 2.7 Consument heeft de als 2^e in het oriëntatietraject geraadpleegde adviseur hierover gemaïld (05-06-2019): “(...) *Hartelijk dank nogmaals voor het prettige gesprek vorige week. Inmiddels hebben we de kennis- en ervaringstoets gehaald en een hypotheek aanvraag gestart zonder advies. Komende dinsdag hebben we daarvoor de afspraak met een collega van jou*”.
- 2.8 In zijn reactie hierop mailt de 2^e adviseur (11-06-2019) “(...) *Bedankt voor jullie mail. Fijn dat het gelukt is (...)*”.
- 2.9 In het hierop volgende gesprek met een medewerker van de Bank van de afdeling *Hypotheek zonder advies* is gebleken dat vanwege het bestaande bankspaarproduct de financieringsaanvraag niet zonder advies kon worden ingediend.

2.10 Hierop is de financieringsaanvraag procedure met advies voortgezet. De door de Bank aangeboden offerte is door Consument en zijn echtgenote geaccepteerd.

2.11 De in rekening gebrachte kosten van dit adviestraject groot € 925,- zijn voldaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert restitutie van de in rekening gebrachte advieskosten ad € 925,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Op onterechte gronden is door de Bank de adviesvergoeding voor het hypotheektraject mét advies, in rekening gebracht. De Bank heeft namelijk haar beleid dat een bankspaar-product niet zonder advies kan worden afgesloten, niet vooraf kenbaar gemaakt. Om te beginnen is dit niet uit de website van de Bank af te leiden, zie hetgeen hierover onder 2.3 is geciteerd. Ook de in het oriëntatietraject geraadpleegde adviseurs hebben Consument niet op deze onmogelijkheid gewezen. Een gang van zaken die uiteindelijk tot vertraging en ergernis heeft geleid.

3.3 Vanwege tijdsrapte is het financieringstraject tegen betaald advies voortgezet. Consument heeft vraagtekens gesteld bij de toegevoegde waarde van het advies. Dit advies week - op een punt na - nauwelijks af van hetgeen in de oriëntatierapporten met Consument reeds was gedeeld. Het afwijkende onderdeel had betrekking op het verkrijgen van een duurzaamheidskorting, over welk onderdeel geen advies was verstrekt; de korting is verkregen nadat dit door Consument zelf is ontdekt.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de vordering van Consument niet op basis van de via de website van de Bank verstrekte informatie is toe te wijzen. Dit volgt immers niet uit hetgeen dienaangaande hiervoor onder 2.3 is geciteerd. Daaruit blijkt dat 'hypotheek zonder advies' in een beperkt aantal leenvormen en situaties mogelijk is. Verder is daar vermeld dat die mogelijkheid door een adviseur met wie in de oriëntatiefase een gesprek is gevoerd, bevestigd dient te worden.

- 4.2 Wat tijdens de oriëntatiefase tussen Consument en de 2 adviseurs is besproken, laat zich niet verifiëren. De Bank heeft laten weten dat zij zich niet meer exact kan herinneren wat er over het verplichte adviestraject is besproken. Een onderwerp dat ‘normaliter’ wel ter sprake komt, aldus de Bank.
- 4.3 In het tussen Consument en de 2^e adviseur gevoerde mailverkeer (zie hiervoor onder 2.7 en 2.8) laat Consument weten dat de kennis- en ervaringstoets met goed gevolg is afgelegd en dat de volgende stap voor financiering zonder verplicht advies is gezet.
- 4.4 Hieruit zou afgeleid kunnen worden dat door de Bank onjuiste informatie is verstrekt. Tot een toewijzing van de vordering kan dit evenwel niet leiden. De Commissie is met de Bank van oordeel dat het causale verband tussen de gestelde schade en de onjuiste en/of gebrekkige informatie ontbreekt. Immers het afsluiten van een hypothecaire geldlening waaraan een bankspaarproduct is gekoppeld, wordt door de Bank niet zonder advies aangeboden.
- 4.5 Wat betreft de door Consument gestelde vertraging in het verdere verloop van de financieringsaanvraag stelt de Commissie vast dat de Bank dit verwijt gemotiveerd heeft weersproken. Consument heeft hiertegen ingebracht dat dit niet de kern van de klacht betreft en de vertraging geen verdere schade heeft opgeleverd. Ook op deze grond is de vordering derhalve niet toe te wijzen.
- 4.6 Tot slot kan het klachtonderdeel gericht op de kwaliteit van het advies niet tot toewijzing van de vordering leiden. Naast het feit dat dit door de Bank gemotiveerd is weersproken is ook overigens niet gebleken dat de Bank tekort is geschoten en niet gehandeld zou hebben als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur.

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.