

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-835
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 mei 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 14 oktober 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich beklagd over de advieskosten die hij heeft moeten betalen aan de Bank bij het aangaan van een nieuwe hypothecaire geldleningsovereenkomst. Daarnaast heeft Consument zich beklagd over de eis van de Bank om een taxatierapport over te leggen van het onderpand. Consument heeft hiertoe aangevoerd dat hij niet tijdig over de advieskosten is geïnformeerd; dat de kosten niet in verhouding staan tot de door de Bank verrichte werkzaamheden en dat het eisen van een taxatierapport door de Bank hem slechts op kosten jaagt omdat het financiële risico voor de Bank te verwaarlozen is. De Bank heeft zich hiertegen verweerd en de Commissie heeft geoordeeld dat uit de stukken blijkt dat Consument tijdig is geïnformeerd over de kosten die de Bank voor haar dienstverlening in rekening brengt. Vervolgens is tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst van opdracht tot stand gekomen waarbij Consument op de hoogte was van de kosten. Voorts heeft de Bank de door haar verrichte werkzaamheden toegelicht. Tot slot is in de tussen partijen geldende algemene voorwaarden opgenomen dat de Bank bevoegd is een taxatierapport te vragen om de marktwaarde van de woning te bepalen. Dat de Bank hiermee naar maatstaven van billijkheid onaanvaardbaar heeft gehandeld is de Commissie niet gebleken. De vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. De Commissie stelt tevens vast dat de zaak niet mondeling hoeft te worden behandeld. De zaak zal daarop op basis van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een hypothecaire geldlening (geldlening) bij de Bank afgesloten voor de aankoop van een woning. Consument heeft deze geldlening grotendeels afgelost. In november 2019 heeft hij de woning verkocht. Het restant openstaand bedrag was € 51.555,-.
- 2.2 Consument heeft contact opgenomen met de Bank en aangegeven een nieuwe woning te willen kopen en gevraagd naar de financieringsmogelijkheden.
- 2.3 Op 27 december 2019 heeft de Bank Consument als volgt bericht:

‘Graag spreken wij u op 07-01-2020 om 11:30. (...)

Het gesprek vindt plaats via een videogesprek. (...)

In het oriëntatiegesprek maken wij met het Rabobank Hypotheekdossier een inschatting van het bedrag dat u met uw inkomen kunt lenen. En van de maandlasten die bij uw woonwensen horen. Daarvoor hebben wij uw inkomensgegevens nodig. In ons gesprek kunnen wij hierom vragen. (...)

Wat kost dit gesprek?

Een oriëntatiegesprek kost u niets en verplicht u tot niets. Wilt u ook een advies van de Rabobank? Dan betaalt u advieskosten. En hebben wij meer gegevens van u nodig. Meer over de advieskosten leest u in de brochure Uw hypotheekadvies bij de Rabobank. Graag zoveel als mogelijk op voorhand uploaden gewenste documenten (in hoeverre mogelijk).

(...)

Bijlagen:

- Dienstverleningsdocument Hypotheekaanvraag
- Brochure 'Uw hypotheekadvies bij de Rabobank'

- 2.4 Op 31 december heeft Consument mailcontact gehad met de Bank. In zijn bericht aan de Bank staat:

‘Voorlopig staat de taxatie gepland voor 6 januari 2020 dus het rapport zal 7 januari 2020 zeker nog niet beschikbaar zijn, (...).’

2.5 Op 6 januari 2020 heeft de Bank Consument bericht:

'Ik zie het taxatierapport graag tegemoet. De kosten koper waarmee ik heb gerekend, bestaan uit:'

Transportakte	€ 750
Bouwkundig rapport	€ 0
Aankoopmakelaar	€ 0
Bankgarantie	€ 0
Hypotheekakte	€ 750
Taxatierapport	€ 0
Overdrachtsbelasting	€ 5650
Advieskosten	€ 1400
Afsluitkosten	€ 500

2.6 Partijen hebben vervolgens per e-mail gecommuniceerd over het aanleveren van het taxatierapport; de vraag of de financiering op 30 januari 2020 rond kan zijn; het verzetten van het moment van passeren en over het verzetten van de datum voor het videogesprek met de adviseur van de Bank.

2.7 Op 7 januari 2020 heeft de Bank Consument het volgende bericht gestuurd:

'Wij hebben een afspraak gemaakt voor een adviesgesprek over een hypotheek. Wanneer is de afspraak? Graag spreken wij u op 14-01-2020 om 11:00. (...) Graag ontvangen wij vóór 08-01-2020 gegevens van u. In de bijlage Overzicht van gegevens die wij van u nodig hebben, kunt u lezen waarom dat is en welke gegevens dat zijn.

Wat betaalt u voor een advies bij de Rabobank?

Wij helpen u graag bij het nemen van beslissingen over uw hypotheek. Dat doen we met een advies dat op uw persoonlijke situatie is toegespitst. We kijken daarbij naar de betaalbaarheid van uw woonlasten. Nu en in de toekomst. U betaalt voor een advies bij de Rabobank advieskosten. Pas na uw toestemming starten we het deel van het gesprek waarvoor u deze kosten betaalt. Meer hierover leest u in de brochure Uw hypotheekadvies bij de Rabobank.

(...)

Bijlagen:

- *Formulier Aanvullende Voorzieningen Werkgever*
- *Dienstverleningsdocument Hypotheekaanvraag*
- *Brochure 'Uw hypotheekadvies bij de Rabobank'*
- *Overzicht van gegevens die wij van u nodig hebben*

- *Werkgeversverklaring*

2.8 Op 8 en 9 januari 2020 hebben partijen per e-mail gecorrespondeerd over de werkgeversverklaring van Consument; de opstalverzekering en de erfpachtvoorwaarden.

2.9 Op 14 januari 2020 heeft het adviesgesprek plaatsgevonden.

2.10 Op 15 januari 2020 heeft Consument de Bank het volgende bericht:

'Wel heb ik nog een paar vragen over de dienstverleningsovereenkomst hypotheek:

(...) We hebben toch 500 euro afsluitkosten en 1400 euro advieskosten afgesproken? dat zien we toch ook terug in het financieringsplan?'

2.11 Op 16 januari 2020 heeft de Bank Consument de dienstverleningsovereenkomst gestuurd. Consument heeft deze op 20 januari 2020 voor akkoord ondertekend. Daarin staat:

Advieskosten

U ontvangt van ons een advies voor de lening van uw woning. Zoals met u afgesproken, betaalt u hiervoor advieskosten. In de brochure 'Uw hypotheekadvies bij de Rabobank' kunt u lezen wat u daarvoor kunt verwachten. U heeft deze brochure van ons ontvangen.

Kosten Hypotheekadvies: € 1.400,00.

Afsluitkosten

Accepteert u onze offerte en/of aanvraagformulier(en) en ondertekent u deze? Dan betaalt u voor de producten die u afsluit ook afsluitkosten.

Afsluitkosten totaal aan leningen voor uw woning: € 500,00.

Afsluitkosten Overlijdensrisicoverzekering: € 75,00.

Afsluitkosten Hypotheekbescherming: € 65,00

2.12 Op 21 januari 2020 heeft de Bank Consument het adviesrapport gestuurd en op 22 januari 2020 de offerte. Daarin staat dat de Bank Consument een geldlening aanbiedt die bestaat uit een aflossingsvrij leningdeel van € 25.405,- en een overbruggingsHypotheek van € 205.945,-. In de offerte staat opgenomen:

3. U heeft de volgende kosten:

- € 1.400,-- advieskosten
- € 500,-- afsluitkosten lening
- € 650,-- geschatte kosten voor hypotheekakte bij notaris
- de advieskosten, afsluitkosten lening en de notariskosten houden wij in op uw lening. Is er een tekort omdat de bedragen hoger zijn dan geschat? Dan moet u dit tekort aan de notaris betalen. U krijgt hiervoor dan een rekening van de notaris.

(...)

Wat is het gevolg als u deze offerte tekent? A. Als u deze offerte tekent en wij deze hebben ontvangen, dan is er een overeenkomst. Op deze overeenkomst zijn de volgende algemene voorwaarden van toepassing:

- de Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018;
- de Algemene voorwaarden voor hypotheke van de Rabobank 2018 en;
- de Algemene Bankvoorwaarden'

- 2.13 In de Algemene voorwaarden voor hypotheke van de Rabobank 2018 staat opgenomen dat de Bank bevoegd is een taxatierapport op te vragen van het onderpand.
- 2.14 Op 23 januari 2020 heeft Consument de offerte voor akkoord ondertekend.
- 2.15 In april 2020 heeft Consument zich bij de Bank beklagd over het bedrag van de advieskosten en het feit dat de Bank om een taxatierapport heeft gevraagd. Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. Vervolgens heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank hem een deel van de advies- en taxatiekosten terugbetaalt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft de op haar rustende verplichtingen jegens Consument geschonden door hem niet tijdig te informeren over de advieskosten, door een taxatierapport verplicht te stellen en door te hoge advieskosten in rekening te brengen. Hiertoe heeft Consument het volgende aangevoerd.
- Op 12 november 2019 heeft Consument een oriënterend gesprek gehad met de Bank. De medewerker had hem moeten informeren over de kosten. Consument heeft er zelf geen vragen over gesteld omdat hij geen hoge kosten had verwacht. Rond 27 december 2020 werden de gesprekken met de Bank meer concreet. Pas op 6 januari 2020 informeerde de Bank hem over de advies- en afsluitkosten. Het was voor Consument te laat om zich tot een andere geldverstrekker te wenden.
 - De kosten staan niet in verhouding tot de verrichte werkzaamheden. Het betrof een eenvoudige aanvraag. De doelstelling was om een korte periode te overbruggen totdat de verkoop van de oude woning was afgewikkeld.

Uiteindelijk (na ontvangst van de verkoopprijs voor de oude woning) zou slechts een geldlening van € 25.000,- overblijven. Consument heeft zelf alle stukken aangeleverd en zelf een berekening gemaakt en overgelegd.

- De Bank heeft Consument onnodig op kosten gejaagd door een taxatierapport te vragen. Het financiële risico voor de Bank was te verwaarlozen zodat het verplicht stellen van taxatierapport onredelijk is geweest.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Consument heeft zich beklaagd over de advieskosten die hij heeft moeten betalen aan de Bank bij het aangaan van een nieuwe hypothecaire geldleningsovereenkomst. Daarnaast heeft Consument zich beklaagd over de eis van de Bank om een taxatierapport over te leggen van het onderpand. De Commissie oordeelt als volgt.
- 4.2 Op de Bank rust de verplichting om voorafgaand aan de dienstverlening een dienstverleningsdocument te verstrekken aan Consument (zie artikel 86f van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo)). Dit dienstverleningsdocument dient te voldoen aan een aantal informatievereisten, die in essentie tot doel hebben om de klant van de bank duidelijkheid te verschaffen over de reikwijdte en inhoud van de te verlenen adviesdiensten. Hierin moet informatie staan over onder meer de kosten voor de dienstverlening (zie artikel 45b van de Wet op het financieel toezicht (Wft)).
- 4.3 Uit de stukken blijkt dat partijen eind 2019 hebben gesproken over een financiering. Na dit gesprek heeft de Bank Consument op 27 december 2019 een afspraakbevestiging gestuurd waarin staat dat aan een oriëntatiegesprek geen kosten verbonden zijn, maar dat advieskosten in rekening worden gebracht als het oriëntatiegesprek leidt tot een advies. Voor deze kosten wordt verwezen naar het in de bijlagen opgenomen dienstverleningsdocument. Vervolgens heeft de Bank op 6 januari 2020 de advies- en afsluitkosten expliciet genoemd in de e-mail aan Consument. Uit de e-mail van Consument aan de Bank van 16 januari 2020 volgt dat hij bekend was met deze kosten. Deze kosten staan ook vermeld in de dienstverleningsovereenkomst en in de offerte, die beide door Consument voor akkoord zijn getekend.

- 4.4 De Commissie is van mening dat de Bank ten aanzien van dit klachtonderdeel niet is tekortgeschoten in de uitvoering van dienstverlening en Consument tijdig in de gelegenheid heeft gesteld om kennis te nemen van de kosten die zij voor haar dienstverlening in rekening brengt. Tussen partijen is een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen. In beginsel zijn zij daaraan gehouden, tenzij een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Commissie ziet in dit dossier geen aanleiding om dit aan te nemen. De Bank heeft toegelicht welke werkzaamheden zij voor Consument heeft verricht en dat een financiering met een lagere hoofdsom niet minder werkzaamheden vereist of een snellere procedure kent en dat de door Consument opgemaakte berekening dit niet anders heeft gemaakt. Dit klachtonderdeel dient dan ook te worden afgewezen.
- 4.5 Daarnaast heeft Consument gesteld dat de eis van de Bank voor het indienen van een taxatierapport onredelijk is geweest. De Commissie stelt vast dat in de algemene voorwaarden is bepaald dat de Bank om een taxatierapport kan vragen om de marktwaarde van een woning te bepalen. Dit is ook 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 het aangaan van een nieuwe geldleningsovereenkomst komt de Commissie naar maatstaven van billijkheid niet onaanvaardbaar voor. De Commissie oordeelt daarom dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.