

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0823
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 juni 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 20 september 2021
Aard uitspraak : Niet-bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Advieskosten. De consument heeft het standpunt ingenomen dat de bank ten onrechte advieskosten bij haar in rekening wil brengen voor de omzetting van de hypotheekvorm van één van haar leningdelen. De bank heeft zich hiertegen verweerd door te stellen dat dit een ingrijpende wijziging betreft, waarvoor hypotheekadvies vereist is. De commissie oordeelt in lijn met haar eerdere uitspraken dat sprake is van een substantiële wijziging van de bestaande overeenkomst, waarvoor de bank advieskosten bij de consument in rekening mag brengen. De commissie wijst de vordering af.

I. De procedure

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2010 heeft de bank aan de consument een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 190.000,- verstrekt. Deze bestaat uit drie leningdelen, waarvan één leningdeel van € 80.750,- met vermogensopbouw door sparen. Voor dit leningdeel (hierna: het spaardeel) zijn partijen een rentevastperiode van tien jaren en een rente van 4,5% per jaar overeengekomen.

2.2 Op 12 maart 2021 heeft de consument in een gesprek met de bank laten weten dat zij het spaardeel wil omzetten naar een aflossingsvrije lening.

2.3 Op 12 maart 2019 heeft de bank aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

*“(...) **Kosten omzetting:***

De kosten voor de bovengenoemde omzetting zijn:

- € 450,00 advieskosten
- € 350,00 afsluitkosten voor het omzetten van de hypotheekvorm
- _____
- € 800,00* totaal

(deze kosten zijn aftrekbaar) (...)”*

2.4 Op 19 maart 2021 heeft de consument aan de bank een e-mail gestuurd. Hierin staat:

“(...) Ik zie hierom niet in waarom ik een verplicht advies nodig heb. Ik vind de kosten hiervoor dus onnodig en “geldklopperij”.

Ik zal dan ook eerst een klacht hierover indienen bij de Rabobank en een reactie hierop afwachten voor ik verdere actie onderneem. (...)”

2.5 Op 23 maart 2021 heeft de bank aan de consument een e-mail gestuurd. Hierin staat:

“(...) In ons gesprek van 12 maart jl. hebben we uitgebreid gesproken over uw gewenste wijziging met betrekking tot uw hypotheek en ons beleid om hiervoor “verplicht” een advies af te nemen.

Omdat het beleid is, mogen wij daar individueel niet van afwijken. (...)”

De klacht en vordering van de consument

2.6 De consument vordert een verklaring voor recht dat zij geen advieskosten aan de bank hoeft te betalen voor de omzetting van het spaardeel van haar hypothecaire geldlening naar een aflossingsvrije lening.

2.7 Volgens de consument wil de bank haar ten onrechte advieskosten á € 450,- in rekening brengen naast de afsluitkosten, die € 350,- bedragen. Daartoe heeft zij de volgende argumenten aangevoerd:

- In de specifieke situatie van de consument is het niet nodig dat de bank haar adviseert, en hiervoor advieskosten bij haar in rekening brengt. Het is niet nodig dat de bank opnieuw de jaarcijfers, de belastingaangiften en pensioenvooruitzichten van de consument analyseert, omdat dat geen nieuwe informatie zal opleveren.

- De consument heeft de gevolgen van de door haar gewenste verandering van de hypothecaire geldlening zelf al berekend met inachtneming van de geldende wet- en regelgeving.
- Na de omzetting van haar hypothecaire geldlening zullen de maandlasten van de consument veel lager zijn dan volgens het oorspronkelijke advies van de bank in 2010 als verantwoord werd beschouwd. Dat geldt ook als na 2031 de hypotheekrente niet meer aftrekbaar is.
- In de specifieke situatie van de consument zal een omzetting van het spaardeel van haar hypothecaire geldlening weliswaar leiden tot een hogere hypotheekschuld in 2031, maar de maandlasten van de consument zullen over de hele looptijd van de geldlening veel lager zijn als zij de rente voor langere tijd vastzet.
- De bank loopt geen risico doordat de hypotheekschuld van de consument na de door haar gewenste omzetting onder de 50% van de taxatiewaarde van haar woning zal liggen.

2.8 Als de bank de consument naast de afsluitkosten van € 350,- ook advieskosten in rekening brengt, zal zij schade lijden. Die schade bestaat uit de advieskosten, die € 450,- bedragen.

Het verweer van de bank

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank advieskosten bij de consument in rekening mag brengen voor de omzetting van het spaardeel van haar hypothecaire geldlening naar een aflossingsvrije lening. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe gerechtigd is en zal dat hierna toelichten.

Mag de bank hypotheekadvies verplicht stellen?

3.2 Het behoort in beginsel tot de beleidsvrijheid van de bank om te bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van hypothecaire geldlening met klanten, in dit geval de consument, aangaat. Als uitgangspunt stelt de commissie voorop dat de bank op grond van haar beleidsvrijheid bij een (substantiële) wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen.

Als de wijziging van een bestaande overeenkomst zo ingrijpend is dat van de oorspronkelijke lening nagenoeg niets meer resteert en men net zo goed naar een andere aanbieder had kunnen gaan, staat het de bank vrij om een advies verplicht te stellen. Daarbij is niet relevant of er sprake is van een nieuwe geldlening of een aanpassing van een bestaande geldlening. Alleen bij wijzigingen van ondergeschikte aard mag hypotheekadvies niet verplicht worden gesteld.¹

Mag de bank advieskosten bij de consument in rekening brengen?

3.3 In deze klachtprocedure heeft de bank gemotiveerd gesteld dat de wens van de consument tot wijziging van het spaardeel van de hypothecaire geldlening *niet* kwalificeert als een wijziging van ondergeschikte aard. De consument heeft aangegeven het opgebouwde vermogen in het spaardeel van haar hypothecaire geldlening te willen aanwenden ter aflossing van het spaardeel en het restant om te willen zetten in een aflossingsvrije lening. In dat geval wordt in feite de aflossingsvorm gewijzigd, waarbij de consument op een andere wijze wil gaan voorzien in de aflossing van de geldlening. De commissie is van oordeel dat daarmee sprake is van een *substantiële* wijziging van de bestaande overeenkomst. Daaruit volgt dat de bank gerechtigd is daarvoor advieskosten bij de consument in rekening te brengen. De omstandigheid dat de consument in het onderhavige geval geen behoefte heeft aan advies maakt dit niet anders. In zoverre kan de klacht van de consument niet slagen.

Heeft de bank van haar bevoegdheid gebruik gemaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid aanvaardbaar is?

3.4 Het voorgaande oordeel zou anders kunnen zijn als de bank van haar bevoegdheid om advieskosten bij de consument in rekening te brengen gebruikmaakt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarvan is de commissie echter niet gebleken. Voor dat oordeel was van belang dat het tot de zorgplicht van de bank behoort te allen tijde op zorgvuldige wijze om te gaan met de gerechtvaardigde belangen van de consument.² De bank is bovendien verplicht om voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet in het belang van de consument informatie in te winnen over haar financiële positie en te beoordelen, ter voorkoming van overkreditering, of het aangaan van de overeenkomst verantwoord is.³ Dit proces kost tijd en geld. Ook in die zin is het niet onredelijk dat de bank advieskosten bij de consument in rekening brengt. Dat betekent dat de klacht van de consument voor afwijzing gereed ligt.

¹ Zie Geschillencommissie Kifid nrs. 2015-277, 2016-491, 2017-331, 2019-276, 2020-238, 2020-595, 2020-687 en 2021-0314.

² Zie artikel 4:24a lid I Wet op het financieel toezicht.

³ Zie artikel 4:34 lid I Wet op het financieel toezicht.

Wat is de conclusie?

3.5 De conclusie is dat de bank gerechtigd is om voor de omzetting van het spaardeel van de hypothecaire geldlening van de consument naar een aflossingsvrije lening advieskosten bij haar in rekening te brengen. De commissie zal geen verklaring voor recht geven dat dat niet mag. De commissie zal de vordering van de consument daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.