

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0218 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 oktober 2021  
Ingediend door : Mevrouw [naam consument 1] en de heer [naam consument 2], verder te noemen de consumenten  
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank  
Datum uitspraak : 18 maart 2022  
Aard uitspraak : Bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

### **Samenvatting**

De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank fouten heeft gemaakt bij het adviestraject omtrent de (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire lening, waardoor het traject onnodig lang heeft geduurd. De bank heeft daarnaast volgens de consumenten ten onrechte om een aangifte inkomstenbelasting 2020 gevraagd. Deze is volgens consumenten bij een gedeeltelijke aflossing onnodig en bovendien hebben zij voldoende andere documenten aangeleverd waaruit hun financiële positie blijkt. De commissie wijst de vorderingen echter af.

### **I. De procedure**

- I.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.
- I.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- I.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consumenten hebben op 29 september 1999 bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten, met daaraan gekoppeld een beleggingsportefeuille bij NNEK (hierna: de verzekeraar).
- 2.2 In de offerte die aan deze overeenkomst ten grondslag ligt staat - voor zover relevant – het volgende:  
  

*“(...) De effectenportefeuille kan te allen tijde gebruikt worden om de hypotheeksom te verlagen. (...)”*
- 2.3 De consumenten hebben op 25 augustus 2021 telefonisch bij de bank aangegeven dat zij de beleggingsportefeuille te gelde willen maken om daarmee de hypothecaire lening (gedeeltelijk) af te lossen.
- 2.4 Op 31 augustus 2021 heeft vervolgens een gesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consumenten. De bank heeft de consumenten na dit gesprek een offerte voor het verkrijgen van hypotheekadvies toegezonden. Deze offerte is door de consumenten diezelfde dag ondertekend geretourneerd.
- 2.5 Per e-mail van 1 september 2021 verzoekt de bank de consumenten verschillende stukken aan te leveren.
- 2.6 Per e-mail van 2 september 2021 sturen de consumenten de bank de gevraagde stukken toe, met uitzondering van een klantprofiel en een aangifte Inkomstenbelasting 2020 (hierna: aangifte IB).
- 2.7 Op 3 september 2021 verzoekt de bank de consumenten alsnog het klantprofiel in te vullen en een aangifte IB op te sturen.
- 2.8 Per e-mail van 6 september 2021 schrijven de consumenten aan de bank dat zij de gevraagde documenten niet zullen aanleveren.
- 2.9 Op 8 september 2021 hebben consumenten een gesprek met een hypotheekadviseur van de bank, waarbij blijkt dat het aan consumenten voorgestelde adviestraject niet nodig is, maar dat ook een zogenoemde “mutatie zonder advies” kan plaatsvinden (hierna: MZA-traject). De hypotheekadviseur heeft hierbij aangegeven dat voor dit traject geen aangifte IB is vereist.

- 2.10 Op 14 september 2021 verzoekt de bank de consumenten toch een aangifte IB in te dienen. De consumenten hebben dit geweigerd.
- 2.11 Per brief van 20 september 2021 hebben de consumenten de bank verzocht af te wijken van hun algemene beleid, in die zin dat de consumenten geen aangifte IB hoeven in te dienen.
- 2.12 Bij brief van 29 september 2021 heeft de bank dit verzoek van de consumenten afgewezen. Voor zover relevant staat in die brief het volgende:
- “(…) **Waarom vragen wij uw IB aangifte 2020 op?**  
Wij vragen uw IB aangifte op omdat wij daar informatie uit halen zoals bijvoorbeeld;*
- *Heeft u verplichtingen die niet in het BKR vermeld staan? Hieronder valt bijvoorbeeld een alimentatieverplichting, een studieschuld of een onderhandse lening.*
  - *Heeft u andere inkomstenbronnen?*
  - *Heeft u overig onroerend goed in uw bezit?*
  - *Daarnaast dient de IB aangifte als extra controle op de aangeleverde documenten. (…)*”
- 2.13 Op 30 september 2021 hebben de consumenten de bank telefonisch laten weten dat zij de hypothecaire lening geheel wensen af te lossen.
- 2.14 Op 5 oktober 2021 hebben de consumenten de hypothecaire geldlening afgelost.
- 2.15 Op 7 oktober 2021 geeft de bank de verzekeraar de opdracht de beleggingsportefeuille te gelde te maken.
- 2.16 Op of omstreeks 21 oktober 2021 bevestigt de bank aan de consumenten dat de hypothecaire lening is afgelost.

*De klacht en vordering*

- 2.17 De consumenten verzoeken om een uitspraak over:
- a. de kwaliteit van het intake-, advies- en klachtafhandelingsproces van de bank;
  - b. welke aanbevelingen aan de bank worden gedaan om die processen in de toekomst te verbeteren;
  - c. het standpunt inzake de verplichte aanlevering van een IB aangifte, naast alle overige reeds aangeleverde informatie bij gedeeltelijke aflossing van een hypotheek.

2.18 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag.

De bank heeft bij het gedeeltelijk aflossen van de hypothecaire lening ten onrechte gevraagd om een aangifte IB over te leggen. De bank heeft dit stuk niet nodig, nu het gaat om een gedeeltelijke aflossing van de hypotheek en er dus geen risico bestaat op overkreditering. Bovendien hadden de consumenten al voldoende stukken ingediend waaruit hun financiële positie duidelijk werd. De consumenten willen de aangifte IB uit privacyoverwegingen niet verstrekken. De bank houdt ten onrechte vast aan een algemeen beleid en heeft niet voldoende duidelijk gemaakt waarom een aangifte IB in het specifieke geval van de consumenten noodzakelijk is. Daarnaast zijn de consumenten van mening dat het adviestraject inefficiënt is verlopen, waardoor het onnodig lang heeft geduurd voordat de gelden afkomstig uit de beleggingsrekening te gelde werden gemaakt en de aflossing kon plaatsvinden.

*Het verweer*

2.19 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**

3.1 Ter beoordeling staat of er in het adviestraject fouten zijn gemaakt en of de bank ten onrechte een aangifte IB heeft opgevraagd bij de consumenten.

*Belang consumenten*

3.2 De bank voert als meest verstrekkende verweer aan dat de klacht van de consumenten niet-behandelbaar is, omdat de consumenten geen concreet eigen belang hebben bij hun klacht. De consumenten betwisten dit en voeren daartoe aan dat zij zich door de houding van de bank genoodzaakt zagen om de hypothecaire lening af te lossen met hun eigen liquide middelen en de omvang van die liquide middelen daardoor is gedaald. Daarnaast hebben de consumenten het eisen van de aangifte IB ervaren als een schending van hun privacy en met name ook de privacy van in die aangifte genoemde derden. Bovendien hebben de consumenten een naar gevoel overgehouden aan de houding van de bank en hebben zij schade geleden door het inefficiënte traject.

3.3 Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten hiermee afdoende duidelijk gemaakt dat zij een belang hebben bij een beoordeling van hun vordering. Het handelen van de bank heeft de consumenten – althans zo stellen de consumenten – immers bewogen tot stappen die zij anders niet zouden hebben genomen, zijnde het geheel aflossen van hun hypotheek. Bovendien stellen de consumenten dat zij schade hebben geleden door het handelen van de bank.

Dat de consumenten die schade niet vorderen, maakt niet dat zij dan geen belang kunnen hebben bij een oordeel over de handelwijze van de bank. Het verweer van de bank slaagt op dit punt dan ook niet.

*Klachtonderdeel I: heeft de bank fouten gemaakt in het adviestraject?*

- 3.4 De commissie begrijpt de stellingen van de consumenten omtrent de vorderingen onder 3.17a en 3.17b zo dat de consumenten stellen dat de bank fouten heeft gemaakt in het adviestraject van de consumenten en dat zij stappen dienen te ondernemen om hun dienstverlening op dit punt te verbeteren. De vorderingen zijn op dit punt echter onvoldoende concreet om tot toewijzing te kunnen leiden en worden dan ook om die reden afgewezen.
- 3.5 Met betrekking tot het handelen van de bank overweegt de commissie wel inhoudelijk het volgende. De bank voert aan dat zij niet is tekortgeschoten jegens de consumenten en dat het traject met name vertraging heeft opgelopen, omdat de consumenten weigerden een aangifte IB te overleggen. Met deze stelling miskent de bank dat zij de consumenten in eerste instantie een ander (duurder) adviestraject heeft aangeraden, dat langer duurde dan het MZA-traject en dat de hypotheekadviseur vervolgens ten onrechte heeft aangegeven dat voor dit laatste traject geen aangifte IB nodig zou zijn; de bank is daar namelijk later op teruggekomen. Voor dat laatste heeft de bank inmiddels excuses aangeboden. De weigering van de consumenten een aangifte IB aan te leveren kan hooguit na 14 september 2021 de reden voor vertraging zijn geweest, nu de consumenten pas op dat moment én in een juist adviestraject zaten én duidelijk was dat daarvoor ook een aangifte IB was vereist. Of de consumenten al dan niet voorafgaand aan 8 september 2021 hebben aangegeven geen aangifte IB in te willen dienen, doet niet af aan het feit dat het MZA-traject voor consumenten sowieso voordeliger was, want goedkoper en sneller, en dat het op de weg van de bank had gelegen om de consumenten daarop te wijzen.

*Klachtonderdeel II: mag de bank om een aangifte IB vragen?*

- 3.6 De commissie begrijpt de vordering van de consumenten onder 3.17c zo, dat zij een verklaring voor recht vorderen dat de bank niet om een aangifte IB mag vragen bij een gedeeltelijke aflossing van de hypothecaire geldlening.
- 3.7 De bank voert aan dat het beleid is om bij dergelijke aanpassingen van geldleningen een aangifte IB op te vragen. De bank voert aan dat ook in het geval van de consumenten een aangifte IB noodzakelijk was om een juiste beoordeling te kunnen maken. De bank kan niet simpelweg vertrouwen op de verklaring van de consumenten dat het risico op overkreditering klein is. Daarmee zou de bank in strijd met de zorgplicht handelen, aldus de bank.

#### *Bepalingen overeenkomst*

- 3.8 Voor de beantwoording van de vraag of de bank een aangifte IB mag opvragen, is allereerst van belang wat partijen hieromtrent zijn overeengekomen. De consumenten stellen dat de bank geen voorwaarden mag stellen aan het extra aflossen op de hypothecaire lening middels de effectenportefeuille, omdat in de offerte is opgenomen dat de consumenten dit *te allen tijde* mogen doen. Dit is door de bank betwist. De bank stelt daartoe dat er sinds 1999 veel is veranderd en dat zij ook haar beleid daarop heeft moeten aanpassen.
- 3.9 Dit verweer slaagt. Naar het oordeel van de commissie maakt het enkele feit dat in 1999 niet expliciet is aangegeven dat een aangifte IB is vereist bij het aflossen van de hypothecaire lening middels de effectenportefeuille, niet dat de bank dan nu niet om een aangifte IB mag vragen. De bank stelt terecht dat de eisen die in het kader van de zorgplicht en het voorkomen van overkreditering aan haar worden gesteld sinds 1999 aanzienlijk zijn veranderd, hetgeen rechtvaardigt dat de bank haar beleid daarop heeft aangepast.

#### *Redelijkheid en billijkheid*

- 3.10 De commissie stelt voorop dat als uitgangspunt geldt dat de bank een hoge mate van vrijheid toekomt in het bepalen van haar beleid. Dit betekent dat de bank in beginsel zelf mag bepalen welke stukken zij van de consumenten nodig heeft om te kunnen beoordelen of de wijziging in de hypothecaire lening kan plaatsvinden, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is (artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW)). Bij de beoordeling hiervan past de commissie de nodige terughoudendheid toe, gelet op de aard van artikel 6:248 lid 2 BW.
- 3.11 Naar het oordeel van de commissie is van strijd met de redelijkheid en billijkheid in het onderhavige geval geen sprake. Het gaat hier – anders dan in eerdere gevallen waarbij de consumenten de hypothecaire lening deels hebben afgelost – om een wijziging in de hypothecaire lening waarvoor de bank een financiële toets mag uitvoeren. De consumenten waren immers voornemens om hun hypothecaire lening te wijzigen, in die zin dat zij de effectenportefeuille die aan de hypothecaire lening is gekoppeld te gelde wilden maken. Dit leidt ertoe dat de consumenten niet langer vermogen op zullen bouwen middels de effectenportefeuille, hetgeen invloed heeft op de wijze waarop de hypothecaire lening wordt afgelost. Dit is aldus een aanzienlijk andere situatie dan wanneer de consumenten een deel van de hypothecaire lening met hun eigen vermogen aflossen. In dat geval is van een wijziging in de hypothecaire geldlening, anders dan de hoogte daarvan, inderdaad geen sprake.

De financiële situatie met betrekking tot de hypothecaire lening wijzigt door het te gelde maken van de effectenportefeuille echter wel en dit rechtvaardigt dat de bank een financiële toets uitoefent.

- 3.12 Voor zover de consumenten stellen dat hun financiële positie afdoende duidelijk bleek uit de overige aangeleverde stukken en er voor de bank om die reden geen aanleiding was om ook nog aan aangifte IB op te vragen, overweegt de commissie het volgende. Het opvragen van de aangifte IB zou inderdaad eventueel achterwege kunnen blijven als uit de andere stukken al voldoende blijkt dat een consument in staat is om de wijziging in de hypothecaire lening te kunnen dragen. Het is echter aan de bank – en dus niet aan de consument – om te bepalen of de andere stukken volstaan voor de beoordeling van een wijziging in de hypothecaire geldlening. De bank heeft daarbij met de brief van 29 september 2021 naar het oordeel van de commissie ook afdoende duidelijk gemaakt waarom zij, naast de overige financiële stukken, ook een aangifte IB opvraagt bij het beoordelen van een wijziging in de hypothecaire lening.
- 3.13 Hoewel de commissie met de consumenten van oordeel is dat de bank nog altijd niet duidelijk heeft gemaakt waarom in het specifieke geval van de consumenten een aangifte IB nodig is en niet volstaan kan worden met andere documenten, is hiermee niet direct sprake van strijd met de redelijkheid en billijkheid. De commissie begrijpt dat de consumenten het wellicht als vervelend ervaren dat de bank vasthoudt aan een algemeen beleid, maar de bank mag op dit punt vasthouden aan haar algemene beleid en hoeft niet in ieder individueel geval een bijzondere aanleiding te hebben om een aangifte IB op te vragen bij het beoordelen van een wijziging in de hypothecaire lening.
- 3.14 Gezien het voorgaande mocht de bank een aangifte IB opvragen bij de consumenten. De vordering wordt ook op dit punt afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vorderingen af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*