

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0607 (mr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.P. van Strien, secretaris)

Klacht ontvangen op : 15 februari 2022
Ingediend door : De consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A. gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 15 juli 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft een hypothecaire geldlening bij de bank. Voor een verbouwing wilde hij deze aanvullen met een hypothecaire geldlening ter hoogte van € 40.000,-, binnen de ruimte van de bestaande hypothecaire inschrijving. De consument heeft er bezwaar tegen gemaakt dat de bank hem hiervoor advies- en afhandelingskosten in rekening heeft gebracht. De commissie oordeelt dat de bank advies verplicht mag stellen, dat de bank de consument ook heeft geadviseerd en dat de bank afhandelingskosten in rekening heeft mogen brengen.

1. De procedure

- 1.1 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 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.
- 1.3 De consument 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 consument heeft een hypothecaire geldlening bij de bank. Deze bestaat uit een leningdeel van € 85.000,- en een leningdeel van € 65.000,-, beide aflossingsvrij. De hypothecaire inschrijving voor deze lening was € 254.201,-.

- 2.2 In juli 2021 heeft de consument de bank telefonisch benaderd omdat hij voor een verbouwing een aanvullende hypothecaire geldlening ter hoogte van € 40.000,- wilde aangaan, binnen de ruimte van de bestaande hypothecaire inschrijving.
- 2.3 De consument heeft een telefoongesprek met de bank gevoerd, waarin hij zijn wensen met de bank heeft besproken. Na dit gesprek heeft hij een aantal e-mails met de bank gewisseld. Bij e-mail van 19 juli 2021 heeft de consument de voor de aanvullende lening benodigde documenten aan de bank gestuurd. Diezelfde dag heeft de consument de bank het volgende gemaild:
- “(…)
nog ter aanvulling op de verstrekte informatie het volgende. Ik heb, zoals ik vorige week ook bij uw collega heb aangegeven, nog een doorlopend krediet, oorspronkelijke limiet euro 10.000,00, ingeperkt tot ongeveer euro 5.000,00.*
- Op dit krediet staat geen vordering open. Indien noodzakelijk zal ik dit krediet opheffen. (…)”*
- 2.4 Bij e-mail van 23 juli 2021 heeft de bank geantwoord:
- “(…)
Hartelijk dank voor het toesturen van uw gegevens. Op basis van de documenten heb ik de mogelijkheden doorgerekend en kom ik tot de conclusie dat een lineaire lening van € 40.000 euro bij een rentevaste periode van 10 jaar te financieren is met een minimale looptijd van 14 jaar.*
- Echter in onderstaand schrijven geeft u aan dat het doorlopend krediet met een oorspronkelijke limiet van €10.000 onlangs is teruggebracht naar €5.000. Als ik met dat laatste bedrag rekening houd past de gevraagde financiering nét binnen de door u gewenste looptijd van 10 jaar. Beëindiging is in dat geval dus niet nodig, het aanleveren van een overeenkomst waaruit de lagere limiet valt af te leiden volstaat.*
- (…)”*
- 2.5 Op 25 juli 2021 heeft de consument de ‘Overeenkomst Dienstverlening Hypotheekadvies’ ondertekend, waarin staat dat hij € 500,- zal betalen voor het hypotheekadvies en € 250,- aan afsluitkosten. Hij heeft de ondertekende dienstverleningsovereenkomst die dag per e-mail aan de bank gestuurd, met nog een aantal aanvullende documenten. Daarbij heeft hij geschreven: *“Met betrekking tot de overeenkomst van dienstverlening het volgende. Ik heb deze getekend, maar blijf bij mijn standpunt dat er geen sprake is van advies, slechts een toetsing. Advieskosten horen dan ook niet verschuldigd te zijn.*

Ik behoud mij het recht voor om hierover, na verstrekking van de lening, nog met de bank in discussie te gaan.” De consument heeft ten slotte geschreven dat hij in de daaropvolgende week het krediet zal beëindigen.

- 2.6 Op 30 juli 2021 heeft de bank een offerte voor de lening uitgebracht. Bij e-mail van 1 augustus 2021 heeft de consument navraag gedaan over duurzaamheidskorting en heeft hij gevraagd of de offerte moet worden aangepast omdat de kosten voor de kozijnen/ramen € 4.000,- lager zouden uitvallen dan in de verbouwingspecificatie was opgenomen en dat hij dit bedrag op een andere wijze aan de woning of tuin wilde besteden. De bank heeft hem bij e-mail van 2 augustus 2021 geïnformeerd dat hij niet in aanmerking komt voor duurzaamheidskorting en dat de offerte niet hoefde te worden aangepast. De consument heeft de offerte geaccepteerd.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument stelt dat de bank ten onrechte advies- en behandelingskosten in rekening heeft gebracht. De bank zou geen advies hebben uitgebracht en dan ook geen kosten in rekening mogen brengen. De consument heeft zelf het bedrag van de lening, de looptijd, de rentevaste periode en de wijze van aflossen omschreven. Ook heeft hij meteen de WOZ-waarde van het onderpand en zijn inkomensgegevens verstrekt. In het telefoongesprek dat het adviesgesprek zou zijn geweest, heeft de bank geen advies verstrekt. Wat betreft de behandelingskosten geldt dat het voor de nieuwe lening niet nodig was een hypotheekakte op te stellen.
- 2.8 Er is volgens de consument geen sprake van een substantiële wijziging of verhoging van de bestaande hypothecaire lening. Er is sprake van een nieuwe lening, die valt onder de reeds eerder aan de bank verstrekte pand- en hypotheekrechten.
- 2.9 Als de nieuwe lening een substantiële wijziging inhoudt, dan zou iedere overeenkomst waaruit een schuld aan de bank ontstaat of kan ontstaan een substantiële wijziging inhouden, net als een aflossing van een lening. De consument denkt daarbij aan roodstaan op de betaalrekening, een persoonlijke lening of een (verbouwings)krediet. Deze worden echter zonder advies- en behandelingskosten verstrekt. Bij het aangaan van deze leningen moet de bank dezelfde handelingen en werkzaamheden verrichten.
- 2.10 Mocht de commissie toch van oordeel zijn dat er advieskosten in rekening gebracht mogen worden, dan verzoekt de consument deze te matigen, zoals de commissie heeft gedaan in GC Kifid 2022-0146.

De door de consument verkregen lening is namelijk geen gecompliceerd product, maar een eenvoudige, bij de aanvraag specifiek omschreven lineaire lening.

Het verweer

2.11 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 De commissie moet de vraag beantwoorden of de bank ten behoeve van de wijziging van de hypothecaire geldlening advies- en afsluitkosten in rekening heeft mogen brengen.

Advies bij substantiële wijziging geldlening

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 haar klanten aangaat. Op grond van deze beleidsvrijheid mag de bank bij een substantiële wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht stellen.¹ In deze zaak is naar het oordeel van de commissie sprake van een substantiële wijziging van de geldlening. De bestaande geldlening van € 150.000,- wordt immers verhoogd met een bedrag van € 40.000,-, waarbij een nieuwe leenvorm – een lineaire lening – wordt toegevoegd aan de bestaande leningdelen. De bank mag advies dan ook verplicht stellen. Het is daarbij – in tegenstelling tot wat de consument betoogt – niet relevant of er sprake is van een nieuwe geldlening, of een aanpassing van een bestaand leningdeel.²

Heeft de bank de consument geadviseerd?

3.3 De consument is met de bank een compact advies overeengekomen, dat € 500,- kost. Daarbij heeft hij zich het recht voorbehouden op een later moment bezwaar te maken tegen het in rekening brengen van de advieskosten.

3.4 De consument betwist dat de bank hem heeft geadviseerd. De bank heeft in de interne klachtprocedure aangegeven wat het overeengekomen compact advies inhoudt: “Bij compact advies wordt enkel met de klanten gesproken over het af te sluiten product en of de hypotheeklasten betaalbaar zijn. Klanten ontvangen hierbij geen adviesrapport met daarbij inzicht in de risico’s van overlijden, arbeidsongeschiktheid, werkloosheid en pensionering.” Het compact advies houdt dus meer in dan alleen de toets of de consument de geldlening kan aangaan.

¹ Vergelijk onder meer GC Kifid nummers 2015-277, 2016-491, 2017-331 en 2019-276.

² Vergelijk GC Kifid 2020-687 en 2021-0314

- 3.5 De consument heeft niet aangevoerd dat het af te sluiten product niet met de bank is besproken of dat de bank de genoemde toets niet heeft uitgevoerd. Uit de e-mail van 23 juli 2021 blijkt dat het product is besproken en dat de passendheidstoets is uitgevoerd. Er is dan ook sprake geweest van een compact advies. Dat de consument geen behoefte had aan een advies en zelf de gekozen hypotheekconstructie heeft voorgesteld, houdt niet in dat geen sprake is geweest van advisering door de bank.³ Het gaat er om dat de af te sluiten hypotheek met de bank besproken is en dat de bank heeft getoetst of deze passend is. Verder blijkt uit de e-mails van 19 en 23 juli 2021 dat de bank de consument heeft geadviseerd over het al dan niet aflossen van een consumptief krediet zodat hij de hypothecaire geldlening aan zou kunnen gaan.

Afhandelingskosten

- 3.6 De consument stelt ook dat de bank de afhandelingskosten niet in rekening mag brengen. De bank heeft aangevoerd zij na het ondertekenen van de hypotheekofferte de financiering in haar systemen moet verwerken en de gelden naar de consument moet overmaken en dat de bank daarvoor handelingen moet uitvoeren. De commissie overweegt dat de bank inderdaad handelingen moet verrichten ter afhandeling van de hypotheek en dat de bank hier dan ook de overeengekomen kosten voor in rekening mag brengen.
- 3.7 De consument heeft ten slotte een beroep gedaan op een uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2022-0146. In deze zaak moest een consument advieskosten betalen in verband met een aflossing op een spaarhypotheek. Een beroep op deze kwestie kan de consument niet baten, omdat de bank in die kwestie onvoldoende kon onderbouwen waarom zij ook een inkomenstoets wilde verrichten, mede nu het om een aflossing ging en de consument al 25 jaar lang de maandtermijnen zonder problemen had voldaan. In de onderhavige zaak gaat het echter om een verhoging van een hypotheek.

³ Zie ook GC Kifid 2020-283

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.