

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0224

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	20 maart 2025
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Advieskosten. De commissie stelt vast dat de kosten die de bank heeft gerekend voor advisering over en voor de verhoging van de hypothecaire geldlening, zijn overeengekomen met de consument. De kosten zijn niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar. De bank mocht bovendien advies verplicht stellen. De vordering van de consument wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; en 3) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 29 januari 2025. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer mr. D. Volleberg, advocaat, en mevrouw [naam], expert fraude preventie bij de bank.
- 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 op 22 januari 2024 een 'Overeenkomst Dienstverlening Hypotheekadvies' (hierna: de overeenkomst) met de bank gesloten in verband met zijn wens voor een verhoging van zijn hypothecaire geldlening. In de overeenkomst waren de volgende kosten opgenomen:

"Kostenoverzicht

<i>Advieskosten</i>	
<i>Hypotheekadvies</i>	€ 1.800,00
<i>Afsluitkosten</i>	
<i>totaal aan leningen voor uw woning</i>	€ 500,00"

- 2.2 De bank heeft op 14 februari 2024 een offerte uitgebracht voor een (aanvullende) hypothecaire geldlening van € 43.000,-. De consument heeft de offerte op 15 februari 2024 voor akkoord ondertekend. De lening is verstrekt en de bank heeft € 2.300,- advies- en behandelingskosten in rekening gebracht, die de consument heeft betaald.
- 2.3 De consument heeft daarna bij de bank geklaagd over de advies- en behandelingskosten van € 2.300,- omdat hij deze te hoog vond. De bank heeft zijn klacht afgewezen. Het geschil heeft geleid tot zijn klacht bij Kifid. Een samenhangende klacht die door de consument bij Kifid was ingediend, heeft geleid tot een schikking en intrekking van die klacht.

De klacht en vordering

- 2.4 De consument heeft gesteld dat het hier ging om eenvoudige financieringsuitbreiding waarbij kon worden volstaan met één gesprek met de hypotheekadviseur van de bank. Omdat de consument zelf ruim 40 jaar bij de betreffende bank op een ondersteunende afdeling heeft gewerkt, en daarom over behoorlijk wat hypothecaire kennis beschikt, kon de duur van het gesprek zelfs worden verkort. Er was in zijn geval ook geen sprake van een eigenwoningreserve, een partner of bijzondere risico's die de aanvraag complex zou kunnen maken. Het is volgens de consument niet uit te leggen dat voor een dergelijke simpele aanvraag hij een bedrag van € 2.300,- heeft moeten betalen. De consument is van mening dat de bank haar dienstverlening op dit punt dient aan te passen zodat tarieven in het vervolg rechtvaardiger zijn en de kosten daar neergelegd worden voor wie ze gemaakt worden. De consument is van mening dat de bank te veel kosten in rekening heeft gebracht en acht de bank gehouden om een bedrag € 1.550,- aan hem terug te betalen.

Het verweer

- 2.5 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 het om?

- 3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank een deel van de advies- en behandelingskosten voor het verhogen van de hypothecaire geldlening moet terugbetalen aan de consument.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is en licht dat als volgt toe.

De kosten zijn overeengekomen

- 3.3 De consument heeft op 22 januari 2024 de overeenkomst 'Dienstverlening Hypotheekadvies' (digitaal) voor akkoord ondertekend.

Daarin zijn de afspraken over de dienstverlening van de bank vastgelegd en de daarvoor te betalen kosten (zie 2.1). De (extra) hypothecaire geldlening is na het advies ook tot stand gekomen en de consument heeft de kosten betaald. De consument heeft, achteraf, gesteld dat hij deze kosten te hoog vindt dan wel niet in verhouding vindt staan tot de door de bank verrichte werkzaamheden.

- 3.4 De bank heeft toegelicht dat zij werkt met vaste prijzen voor advieskosten en dat zij transparant is over de door haar gehanteerde tarieven en dat de consument daarmee akkoord is gegaan. Dat de consument geen behoefte zou hebben gehad aan advies, maakt niet dat er geen sprake is geweest van advisering door de bank. De commissie is van oordeel dat de bank advies verplicht mocht stellen, omdat het ging om een (substantiële) wijziging (ophoging) van de hypothecaire geldlening.¹ Het behoort voorts tot de contractsvrijheid van de bank om, binnen de kaders van wet- en regelgeving, te bepalen wat zij aanbiedt en onder welke voorwaarden. Het afsluiten van een (extra) hypothecaire geldlening betreft bovendien een complex financieel product, waarbij aanbieders en bemiddelaars (sinds 1 januari 2013) geen provisie mogen ontvangen maar verplicht zijn om vooraf helder te zijn over de voor het advies- en bemiddelingstraject te betalen kosten.
- 3.5 Verder heeft de bank ook toegelicht dat de consument niet in aanmerking kwam voor een ophoging van zijn hypothecaire geldlening zonder advies. De bank bood deze optie op het moment van de aanvraag van de consument ook nog niet aan en daarnaast voldeed de consument ook niet aan de voorwaarden die de bank daaraan stelt. Een voorwaarde om daarvoor in aanmerking te kunnen komen is bijvoorbeeld dat de verhoging gebruikt wordt voor het verbouwen of verduurzamen van de eigen woning. De consument wilde met het geld van de extra financiering echter gaan beleggen en een daarmee verband houdende opleiding bekostigen. Voor dat bestedingsdoel is het bij de bank niet mogelijk om zonder advies een hypothecaire geldlening te verhogen. Daarnaast kon het ook niet omdat de consument binnen 10 jaar met pensioen gaat wat volgens de bank ook een grond is waardoor de consument zijn hypothecaire geldlening niet zonder advies kon verhogen.

De kosten zijn niet onredelijk

- 3.6 Voor zover de consument heeft gesteld dat de (overeengekomen) kosten onredelijk hoog zijn, merkt de commissie op dat het in beginsel niet aan haar is om (achteraf) te bepalen wat redelijke kosten zijn voor bepaalde (overeengekomen) diensten. Wat is overeengekomen kan slechts buiten toepassing worden verklaard als het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.² Vanwege de aard van deze wettelijke bepaling, kan de commissie bovendien slechts met terughoudendheid beoordelen of het met de bank overeengekomen tarief voor haar dienstverlening naar maatstaven van redelijkheid onaanvaardbaar is.

¹ Vergelijk GC Kifid 2022-0607, 2022-0811 en 2022-0344; uitspraken van Kifid zijn te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

² Zie artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

De commissie ziet in dit geval geen aanleiding om aan te nemen dat het gehanteerde tarief naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank werkt met vaste advieskosten voor diverse producten, welke kosten voor elke klant gelijk zijn. De consument heeft vooraf inzicht gekregen in de kosten en de bank heeft geadviseerd, de aanvraag voor verhoging van de hypothecaire geldlening beoordeeld aan de hand van de persoonlijke situatie en omstandigheden van de consument, waarna de verhoging van de hypothecaire geldlening ook tot stand is gekomen. Naar het oordeel van de commissie heeft de bank daarvoor geen buitensporige (onaanvaardbare) kosten in rekening gebracht en de consument heeft, vooraf, alle vrijheid gehad om niet met deze bank in zee te gaan en om een andere aanbieder van leningen te benaderen.

Wat is de conclusie?

- 3.7 De klacht van de consument is ongegrond en zijn vordering moet daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl