

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0146
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. M.E.J. Bracco Gartner, mr. A.P. Luitingh,
leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 augustus 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 24 februari 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : De vordering is gedeeltelijk toegewezen

Samenvatting

De consument heeft een spaarhypothek bij de bank met daaraan gekoppeld een levensverzekering. De consument wenst een extra aflossing te doen op de spaarhypothek. De bank stelt aan het behandelen van dit verzoek een advies verplicht. Bij het verkrijgen van een advies hiervoor bij de bank zal een inkomenstoets worden gedaan en de kosten voor het advies bij de bank bedragen € 750,-. De consument klaagt zich over het verplichte advies en kosten hiervoor bij de bank. De commissie oordeelt dat de klacht van de consument ten aanzien van de omvang van het af te nemen advies en de daarbij behorende kosten gegrond is en neemt een beslissing op grond van artikel 38.10 onder e van het reglement ter beëindiging van dit geschil.

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 en de aanvullende stukken van de consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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 samen met zijn partner in 1996 een hypothecaire geldlening (hierna: geldlening) afgesloten bij de bank.

De geldlening bestaat uit twee leningdelen, een spaarhypotheek met een hypotheeksom van € 134.636,59 en een aflossingsvrije hypotheek van € 152.400,-. Aan de spaarhypotheek is een levensverzekering gekoppeld.

2.2 In de op de overeenkomst van toepassing zijn Algemene Voorwaarden voor woning-hypotheeken van de bank (hierna: AV) staat in artikel 9:

‘De Schuldenaar is bevoegd de geldlening geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen. (...) Indien op het tijdstip van vervroegde aflossing de rente, die door de Bank voor soortgelijke geldleningen wordt bedongen, lager is dan de verschuldigde rente, is de Schuldenaar over het bedrag van de vervroegde aflossing een boete verschuldigd, waarbij rekening wordt gehouden met de jaarlijks toegestane boetevrije aflossing. Deze boete is gelijk aan de contante waarde van het verschil tussen de door de Schuldenaar alsdan verschuldigde rente en de rente die op het tijdstip van de vervroegde aflossing voor soortgelijke geldlening door de Bank wordt bedongen, te berekenen over het vervroegd af te lossen bedrag voor de periode vanaf het tijdstip van de vervroegde aflossing tot de overeengekomen laatste aflossingsdatum of de eerstvolgende renteherzieningsdatum, indien deze hieraan voorafgaat.

De Schuldenaar is bevoegd eens per kalenderjaar ten hoogste twintig procent van het oorspronkelijke geldleningsbedrag boetevrij af te lossen.’

In artikel 15 staat:

‘De spaarpremie wordt zodanig vastgesteld dat de poliswaarde op de einddatum gelijk is aan het verzekerd kapitaal. Ingeval van vervroegde aflossing en bij een wijziging van het voor de hypothecaire geldlening geldende rentepercentage zal de spaarpremie zodanig worden aangepast dat aan het bovenstaande uitgangspunt weer wordt voldaan. Een wijziging van de spaarpremie resulteert in een aanpassing van de totale premie.’

2.3 De consument heeft medio 2021 contact opgenomen met de bank en aangegeven € 5.000,- extra te willen aflossen op de spaarhypotheek. De hypotheekadviseur van de bank heeft aangegeven dat hij ten behoeve van deze aanvraag verplicht advies dient in te winnen. De bank brengt voor een dergelijk advies € 750,- in rekening bestaande uit € 550,- advieskosten en € 200,- administratiekosten. De bank vraagt daarbij om aanvullende stukken zodat zij een inkomenstoets kan uitvoeren ten behoeve van het advies.

2.4 De consument heeft hiertegen geprotesteerd. Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.5 Het is de consument niet duidelijk waarom de bank advies verplicht stelt bij zijn aanvraag om extra af te lossen op de spaarhypotheek.

De consument vordert dat de bank wordt verplicht de extra aflossing te verwerken zonder dat de consument het verplicht gestelde advies, met de bijbehorende advieskosten, hoeft af te nemen.

- 2.6 Op de website van de bank staat dat jaarlijks maximaal 10% boetevrij mag worden afgelost op de hypotheek. Nergens staat iets over verplicht advies en het moeten maken van hoge advieskosten daarvoor. Dit vindt de consument misleidend. Daarnaast staan de advieskosten van 750,- niet in verhouding tot de aflossing die hij wil doen van € 5.000,-. Dat de aflossing fiscale consequenties kan hebben voor de consument kan hij niet volgen, het doelkapitaal wordt met de aflossing lager en de premie voor de verzekering wordt daarop aangepast, aldus de consument.
- 2.7 Verder beklagt de consument zich over de omvang van het bij de bank af te nemen advies ten behoeve van zijn aanvraag en de stukken die hij hiertoe moet indienen. De consument voldoet probleemloos aan zijn betalingsverplichtingen. Met de extra aflossing worden de maandlasten lager, waarom moet de bank dan nog het inkomen toetsen. Het gaat om de volgende opgevraagde stukken van hem en zijn partner:

- *Getekende adviesofferte*
- *Kopie legitimatie*
- *Kopie werkgeversverklaring*
- *Recente loonspecificatie*
- *Kopie opgaaf "mijnpensioenoverzicht.nl"*
- *Kopie opgaaf Uniform Pensioen overzicht*
- *Arbeidsverleden*
- *Kopie spaarhypotheekpolis*
- *Recente woz bepaling*
- *Kopie bestaande overlijdensrisico verzekering (indien van toepassing)*

Het verweer

- 2.8 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

Inleiding en oordeel commissie

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank ten onrechte advies verplicht stelt om het verzoek van de consument – voor een extra aflossing op de spaarhypotheek – te behandelen en vervolgens of de bank de omvang van het bij haar af te nemen advies, met de bijbehorende kosten, in redelijkheid van de consument kan vergen. De commissie is van oordeel dat de bank op juiste gronden een advies verplicht stelt.

Zij concludeert echter dat de bank niet aannemelijk heeft gemaakt dat de omvang van het door haar voorgeschreven advies inclusief inkomenstoets in het onderhavige geval als redelijk kan worden aangemerkt. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.

Motivering van het oordeel

3.2 Uit de tussen partijen geldende voorwaarden zoals opgenomen in overweging 2.2 volgt dat de consument tot een bepaald percentage van de geldlening ‘boetevrij’ kan aflossen. In het geval van vervroegde aflossing op de spaarhypotheek dient de premie voor de daaraan gekoppelde levensverzekering te worden aangepast waarbij wordt aangesloten bij het verzekerde kapitaal. Op de website van de bank staat vermeld dat de mogelijkheden voor extra aflossen worden getoond in het internetbankieren en via het internetbankieren alleen extra kan worden afgelost op de aflossingsvrije-, annuïtaire- of lineaire hypotheek. Voor extra aflossen op andere hypotheekvormen (zoals in dit geval de spaarhypotheek) dient contact te worden opgenomen met de bank. Onder ‘Veelgestelde vragen’ staat:

‘Kan ik extra aflossen op mijn (bank)spaarhypotheek?’

U kunt ervoor kiezen om geld bij te storten op uw spaarrekening of -verzekering die gekoppeld is aan uw hypotheek. Zo kunt u eerder het eindbedrag bij elkaar sparen en lost u misschien sneller af. Er gelden wel belastingregels voor bijstorten. Laat u daarom vooraf goed adviseren.

3.3 Nadat de consument contact heeft opgenomen met de bank met het verzoek om extra af te lossen op zijn spaarhypotheek is hij geïnformeerd over het feit dat de bank voor de beoordeling van dit verzoek advies verplicht stelt en hem medegedeeld wat de kosten van dit advies bij de bank zijn. De consument heeft zijn stelling dat het beleid van de bank in het onderhavige geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is nader toegelicht.

3.4 De commissie oordeelt als volgt. Als uitgangspunt geldt dat de bank op grond van haar beleidsvrijheid bij een substantiële wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen.¹ De commissie is van oordeel dat het in het onderhavige geval niet gaat om een substantiële wijziging van de hypothecaire geldlening, maar zij overweegt wel dat een spaarhypotheek een complex product is op grond van artikel 1 onder punt 4 van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wvft. Er kunnen namelijk fiscale gevolgen verbonden zijn aan het wijzigen van de premie voor de aan de spaarhypotheek gekoppelde verzekering als gevolg van een aflossing. De bank heeft toegelicht dat voor de premie-inleg een fiscale bandbreedte eis geldt die niet overschreden mag worden vanwege het risico op verlies van het fiscale voordeel dat de hiervoor geldende regeling biedt.

¹ Vgl. Geschillencommissie Kifid nrs. 2015-277, 2016-491, 2017-331 en 2019-276, te vinden op www.kifid.nl.

Dat de bank in het kader van haar zorgplicht wil dat consumenten voorafgaand aan een dergelijke wijziging daarover deugdelijk wordt geadviseerd en de consument daarom verplicht zich te laten adviseren over de aan het onderhavige verzoek verbonden fiscale gevolgen, acht de commissie dan ook niet onredelijk.

- 3.5 De bank heeft aangegeven dat zij € 750,- in rekening brengt voor een dergelijk advies. Het adviestraject bij de bank houdt tevens een inkomenstoets in. Van de consument en zijn partner wordt verlangd dat zij hiertoe nadere stukken indienen zoals opgenomen in overweging 2.7. De consument heeft aangevoerd dat hem onduidelijk is waarom de bank een advies van dergelijke omvang wil uitvoeren nu de consument de hypothecaire geldlening bij de bank al geruime tijd heeft, hij 25 jaar lang de maandtermijn zonder problemen voldoet en de extra aflossing tot een lager maandbedrag zal leiden.
- 3.6 De bank is naar het oordeel van de commissie onvoldoende ingegaan op deze vragen en bezwaren van de consument. Gelet op de stellingen van de consument is het de commissie niet gebleken dat de bank in reactie op de aanvraag van de consument in redelijkheid een advies van dergelijke omvang verplicht kan stellen met de daarbij behorende kosten. Dit klachtonderdeel van de consument is derhalve gegrond. Dit betekent niet dat de bank kosteloos een advies dan wel een berekening van de fiscale bandbreedte aan de consument dient te verstrekken, zij kan echter niet verlangen dat de consument een advies van deze omvang (inhoudende een inkomenstoets) afneemt.
- 3.7 In het licht van de onder 3.6 genoemde omstandigheden en gelet op artikel 38.10 onder e van het reglement beslist de commissie ter beëindiging van dit geschil dat de bank niet meer dan € 375,- voor het in casu door de consument af te nemen advies aan de consument in rekening mag brengen.
- 3.8 De commissie wenst daarbij op te merken dat de consument de hypothecaire geldlening heeft afgesloten in 1996 en daarmee vóór de inwerkingtreding van het provisieverbod in 2013. Indien door de consument provisie is betaald bij het aangaan van de hypothecaire geldlening is het verdedigbaar dat het informeren van de consument over het al dan niet blijven voldoen aan de fiscale bandbreedte eis onder de nazorgverplichting valt. De commissie verzoekt de bank in dat geval om daarmee rekening te houden nu de commissie dit niet uit het dossier kan opmaken.

4. De beslissing

De commissie acht de klacht deels gegrond en beslist op grond van artikel 38.10 onder e van het reglement ter beëindiging van dit geschil dat de bank niet meer dan € 375,- voor het aan het verzoek van de consument verbonden advies in rekening mag brengen bij de consument. Daarbij geeft zij de bank hetgeen is opgenomen in overweging 3.8 mee.

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.

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.