

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2023-0603

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. L. van Berkum, G. van Laarhoven, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	1 augustus 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht van de bank. Klachten over de reikwijdte waarbinnen de bank haar klanten om informatie vraagt en hen verplicht advies af te nemen voor een hypotheekwijziging. Hoewel de commissie van oordeel is dat de bank onzorgvuldig heeft gehandeld in dit geval, is de commissie van oordeel dat de bank dit voldoende heeft hersteld. De bank heeft erkend dat zij de consumenten foutieve informatie heeft verstrekt en heeft de consumenten binnen korte termijn de juiste informatie gegeven waarna zij konden beginnen met het traject voor de hypotheekwijziging. De consumenten hebben vervolgens om hen moverende redenen ervoor gekozen om niet alle gevraagde informatie te verstrekken. De bank mocht een advies verplicht stellen, omdat de wijziging van een spaarvorm naar aflossingsvrije hypotheekvorm kan worden beschouwd als een substantiële wijziging. Hoewel de klacht van de consumenten gedeeltelijk gegrond is, wordt de vordering afgewezen. De commissie oordeelt daarnaast dat zij enkel in individuele gevallen uitspraak doet.

I. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de bank en 5) de aanvullende reactie van de consumenten.
- 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 hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Sinds 2006 hebben de consumenten bij de bank een hypothecaire geldlening bestaande uit een aflossingsvrij deel en een spaardeel. De rente van de hypothecaire geldlening was vastgezet tot 1 maart 2021.
- 2.2 Op 18 november 2020 heeft de bank de consumenten per brief uitgenodigd voor een onderhoudsgesprek met betrekking tot de hypothecaire geldening. In de brief staat dat het gesprek onder meer zal gaan over de kenmerken en mogelijke risico's van de hypotheek die de consumenten hebben gesloten, omdat het een hypotheek betreft met één of meerdere onzekere opbouwvormen.
- 2.3 Op 10 december 2020 hebben de consumenten een videogesprek gevoerd met een medewerker van de bank. Op 29 december 2020 heeft een vervolgesprek plaatsgevonden tussen de consumenten en de bank waarin de optie van de wijziging naar een volledig aflossingsvrije hypotheek is besproken.
- 2.4 Op 25 februari 2021 hebben de consumenten met de bank een oriëntatiegesprek gevoerd. In dat gesprek heeft de bank aan de consumenten bevestigd dat de wijziging naar een volledig aflossingsvrije hypotheek mogelijk is. Om die wijziging te kunnen doorvoeren, heeft de bank de consumenten gevraagd om een aantal documenten aan te leveren, waaronder een kopie van de aangifte inkomstenbelasting van één van de consumenten over het jaar 2020.
- 2.5 Op 26 maart 2021 hebben de consumenten de bank bezocht en haar de verzochte documenten overhandigd. Vervolgens heeft de bank de consumenten om aanvullende stukken gevraagd. De consumenten hebben geweigerd deze aanvullende stukken aan de bank te verstrekken.
- 2.6 Op 5 april 2021 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de bank. Op 22 augustus 2022 heeft de bank per brief op de klacht gereageerd. De brief van de bank heeft de consumenten niet bereikt vanwege een incorrecte vermelding van het adres van de consumenten. De hypothecaire geldlening van de consumenten is per 1 maart 2021 voortgezet met een aflossingsvrij deel en een spaardeel met een rentevaste periode van tien jaar.

De vordering en de klacht

- 2.7 De consumenten vorderen dat de bank hun hypothecaire geldlening met terugwerkende kracht wijzigt naar een volledig aflossingsvrije hypotheek.

Daarnaast verzoeken de consumenten, mede voor het algemeen belang, een uitspraak van de commissie over hoe ver de bank mag gaan met het vragen om aanvullende informatie aan een klant, en welke rechten en mogelijkheden een klant heeft om zich tegenover die vragen te verzetten. Ter onderbouwing hiervan voeren de consumenten, na aanpassing ervan in hun aanvullende reactie, het volgende aan.

- 2.8 De bank heeft haar zorgplicht herhaaldelijk geschonden. De bank heeft op geen enkele manier laten blijken dat zij het belang van de consumenten voorop stelt. De bank heeft bewust en ten onrechte de consumenten geïnformeerd dat de wijziging naar een volledig aflossingsvrije hypothecaire geldlening niet mogelijk zou zijn. Een volledig aflossingsvrije hypotheek is een minder gunstige hypotheekvorm voor de bank. Er is sprake van willekeur en machtsmisbruik doordat de bank haar eisen niet onderbouwt en doordat zij weigert te reageren op de vragen van de consumenten. De bank gaat ook onzorgvuldig om met vertrouwelijke informatie. Zo heeft zij er bij de consumenten op aangedrongen om gevoelige persoonsgegevens per (onbeveiligde) e-mail te versturen. Ook heeft de bank een aan de consumenten gerichte brief naar een verkeerd adres gestuurd. De consumenten konden hierdoor niet in bezwaar gaan tegen het standpunt van de bank.
- 2.9 De bank verplicht de consumenten ten onrechte tot een advies voor de wijziging van de hypothecaire geldlening naar een volledig aflossingsvrije hypotheek. Zij houdt geen rekening met de individuele situatie van de klant, terwijl zij dat wel moet doen. Een dergelijk adviesgesprek is voor de consumenten ongewenst, omdat zij begrijpen wat de wijziging inhoudt. Dat blijkt uit de twee videogesprekken die zij met de bank hebben gehad. Ook blijkt dit uit de mailwisselingen, waarin de consumenten hebben laten zien dat zij zichzelf goed en assertief kunnen uitdrukken. De noodzaak om de consumenten tegen zichzelf te beschermen is beperkt. Bovendien is geen sprake van een substantiële wijziging. De consumenten zijn al bekend met de aflossingsvrije hypotheekvorm, omdat een deel van de hypothecaire geldlening al aflossingsvrij is. De wijziging naar volledig aflossingsvrije hypothecaire geldlening is in feite een versimpeling. De bank dwingt een duur adviesgesprek vooral af vanwege de financiële opbrengst die het haar oplevert.
- 2.10 De bank gaat te ver in wat zij aan (privacygevoelige) informatie van de consumenten vraagt. De bank mag niet een volledig leesbare belastingaangifte van de consumenten verlangen, omdat daarin bijzondere persoonsgegevens kunnen staan. Er bestaat geen grondslag voor de bank om bijzondere persoonsgegevens te verwerken. De bank heeft zich naar de consumenten opgesteld als een almachtige partij die willekeurige persoonlijke zaken bij hen opvraagt, omdat de bank niet heeft uitgelegd waarom zij toch meer informatie nodig heeft. Uit de stukken die de consumenten aan de bank hebben gestuurd, blijkt dat hun financiële situatie solide is.

Het verweer

- 2.11 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

- 3.1 Uit de (resterende) klachten van de consumenten begrijpt de commissie dat zij een oordeel moet geven over het volgende.
- 1) Heeft de bank haar zorgplicht tegenover de consumenten geschonden door te stellen dat de spaarhypothek niet kon worden omgezet naar een aflossingsvrije hypothek, door de vragen van de consumenten niet te beantwoorden, door af te dwingen dat de consumenten gevoelige persoonsgegevens per e-mail aan haar zouden sturen en door een brief aan het verkeerde adres te sturen?
 - 2) Stelt de bank terecht advies verplicht bij de omzetting van een hypothecaire geldlening van gedeeltelijk naar volledig aflossingsvrij?
 - 3) Heeft de bank binnen de reikwijdte van haar bevoegdheden de consumenten om (vertrouwelijke) informatie gevraagd?
- 3.2 Voordat de commissie overgaat tot het beoordelen van de klacht(en) van de consumenten stelt zij voorop dat zij niet bevoegd is om een oordeel te geven over de weigering van de bank om een rechtsverhouding, onder de verzochte voorwaarden, aan te gaan. De commissie kan hier wel een oordeel over geven als de klacht ook inhoudt dat er sprake is van misbruik van contracts- en beleidsvrijheid of als de bank in strijd met de wet heeft gehandeld bij de weigering. Daarnaast benadrukt de commissie dat zij enkel uitspraken doet in klachten van individuele consumenten die bij die behandeling een eigen belang hebben. Vorderingen die enkel het algemene belang dienen behandelt de commissie niet.

Ad 1) De bank heeft haar zorgplicht jegens de consumenten geschonden

- 3.3 Het klachtonderdeel waarin de consumenten stellen dat de bank haar zorgplicht tegenover hen heeft geschonden, is gegrond. Voor dit oordeel gaat de commissie uit van het volgende.
- 3.4 Op 22 augustus 2021 heeft de bank bij het sturen van haar schriftelijke reactie op de klacht van de consumenten gebruik gemaakt van een verkeerd huisnummer. De brief is daardoor niet bij de consumenten terechtgekomen. Pas bij het verweer van de bank hebben de consumenten deze brief kunnen inzien. Met het hanteren van onjuiste adresgegevens heeft de bank onzorgvuldig tegenover de consumenten gehandeld.

3.5 In de brief van 22 augustus 2021 erkent de bank dat zij onjuiste informatie aan de consumenten heeft verstrekt over de omzetting van de spaarhypothecaire geldlening naar een aflossingsvrije hypothecaire geldlening en zij heeft daarvoor haar excuses aangeboden. Daarmee staat echter wel vast dat de bank op dat punt haar zorgplicht heeft geschonden.

Ad 2) De bank mocht een advies verplicht stellen voor de wijziging van de hypothecaire geldlening

3.6 De commissie is verder van oordeel dat de bank bij de verzochte omzetting van de spaarhypothecaire geldlening naar een aflossingsvrije hypothecaire geldlening een advies verplicht mocht stellen.

3.7 Eerder heeft de geschillencommissie geoordeeld dat de bank op grond van haar contracts- en beleidsvrijheid bij een substantiële wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen. Er is sprake van een substantiële wijziging als de bestaande overeenkomst zo ingrijpend wordt gewijzigd dat van de oorspronkelijke lening nagenoeg niets meer resteert en men net zo goed naar een andere aanbieder had kunnen gaan. Alleen bij wijzigingen van ondergeschikte aard mag advies niet verplicht worden gesteld¹.

3.8 De wijziging van een gedeeltelijk aflossingsvrije hypothecaire geldlening naar een volledig aflossingsvrije vorm is een substantiële wijziging. Door deze wijziging zal de hypothecaire geldlening op een andere manier moeten worden afgelost dan door verplicht periodiek in te leggen in een spaarproduct. Dat de consumenten al over een gedeeltelijk aflossingsvrije hypothecaire geldlening beschikken en aangeven dat zij begrijpen wat het product inhoudt, zorgt er niet voor dat daardoor de wijziging niet substantieel is. Bovendien zou de wijziging op den duur wél door de consumenten als substantieel beschouwd kunnen worden. De beoogde wijziging werkt namelijk door in het contract over de gehele resterende looptijd van de hypothecaire geldlening.

Ad 3) De bank heeft niet te veel informatie van de consumenten gevraagd

3.9 De commissie is van oordeel dat in dit specifieke geval niet is gebleken dat de bank buiten de reikwijdte van haar bevoegdheden informatie van de consumenten heeft gevraagd.

3.10 In een eerdere uitspraak heeft de commissie geoordeeld dat de bank volgens de toen geldende regelgeving heeft gehandeld door een volledig leesbaar kopie van de belastingaangifte van de desbetreffende consument op te vragen.² Daarin is verder overwogen dat deze aangifte noodzakelijk is om inzicht te krijgen in de financiële situatie van consumenten die een lening aanvragen. Daarom moet de aangifte volledig leesbaar zijn zonder doorhaling van bijvoorbeeld aftrekbare zorgkosten en giften.

¹ Zie onder meer Kifid GC nrs. 2021-0314 en 2022-0344, te vinden op www.kifid.nl.

² Kifid GC nr. 2019-972, te vinden op www.kifid.nl.

Voor de bank als kredietverstrekker geldt immers de verplichting om te beoordelen of kredietverstrekking verantwoord is op grond van artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht. Dit geldt ook in het geval de bestaande hypothecaire geldlening wordt gewijzigd naar een (geheel of gedeeltelijke) gewijzigde hypotheekvorm. Dat de bank hiervoor stukken opvraagt aan de consumenten sluit aan bij artikel 6 lid 1 sub b en sub c van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

- 3.11 Het opvragen van de belastingaangifte zou mogelijk achterwege kunnen blijven als uit de andere stukken al voldoende blijkt dat een consument in staat is om de hypotheeklasten te kunnen dragen. Niet is gebleken dat de bank de stukken al had waaruit zij kon opmaken dat de consumenten in staat zijn om de hypotheeklasten te kunnen dragen. Bovendien blijft het aan de kredietverstrekker – en niet aan de consumenten – om te bepalen of de andere stukken volstaan voor de beoordeling van de hypotheekaanvraag.
- 3.12 Tot slot begrijpt de commissie uit de klacht van de consumenten dat zij het standpunt innemen dat de bank geen bijzondere persoonsgegevens mag verwerken en om die reden niet om een onbewerkte belastingaangifte mag vragen. De consumenten hebben in hun klacht algemene voorbeelden genoemd, maar zij hebben niet concreet onderbouwd welke bijzondere persoonsgegevens in hun belastingaangifte staan die de bank niet zou mogen verwerken. Omdat de consumenten hun individuele belang niet voldoende hebben aangetoond, kan de commissie niet oordelen of de bank buiten haar bevoegdheden informatie aan de consumenten heeft gevraagd.

De vordering van de consumenten is niet toewijsbaar

- 3.13 Uit het bovenstaande vloeit voort dat alleen het eerste klachtonderdeel gegrond is. De beide andere klachtonderdelen zijn dat niet. De bank kan daarom niet verplicht worden met terugwerkende kracht de hypothecaire geldlening van de consumenten naar geheel aflossingsvrij te wijzigen.
- 3.14 Hoewel de bank de consumenten aanvankelijk onjuiste informatie heeft verstrekt, blijkt uit het dossier dat de bank na 19 dagen wel de juiste informatie heeft gegeven. Dit was ruim voordat de rentevaste periode van de consumenten afliep. Er was toen nog voldoende tijd om de omzetting van de hypothecaire geldlening te realiseren. De bank heeft bij de consumenten stukken opgevraagd voor de beoordeling van de gevraagde omzetting van de hypothecaire geldlening. Gelet op het voorgaande mocht de bank die stukken bij de consumenten opvragen. Maar de consumenten hebben geweigerd die stukken te geven. De gevolgen van die weigering komen daarom voor rekening van de consumenten. Dit betekent dat het niet aan de bank te wijten is dat het traject van de wijziging van de hypothecaire geldlening niet (per de nieuwe rentevaste periode) is voltooid. Er is dan ook geen grond voor toewijzing van de vordering van de consumenten om omzetting van de hypothecaire geldlening met terugwerkende kracht te realiseren.

Conclusie

3.15 De commissie concludeert dat de klacht van de consumenten gedeeltelijk gegrond is maar dat de vordering van de consumenten niet toewijsbaar is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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 1 maand 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.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Relevante artikelen uit de Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:34

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.

2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.

Relevante artikelen uit de Algemene verordening gegevensbescherming

Artikel 6

Rechtmatigheid van de verwerking

1. De verwerking is alleen rechtmatig indien en voor zover aan ten minste een van de onderstaande voorwaarden is voldaan:

(...)

b) de verwerking is noodzakelijk voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de betrokkene partij is, of om op verzoek van de betrokkene vóór de sluiting van een overeenkomst maatregelen te nemen;

c) de verwerking is noodzakelijk om te voldoen aan een wettelijke verplichting die op de verwerkingsverantwoordelijke rust; (...)