

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-311

d.d. 22 augustus 2014

(mr. C.E. du Perron, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consumenten hebben in 2009 na advisering door de bank bij die bank een hypothecaire geldlening afgesloten. Het door Consumenten te betalen rentepercentage is het (éénmaands) Euribor-tarief vermeerderd met een opslag. De bank heeft in 2012 de opslag verhoogd als gevolg van de onrust op de financiële markten. Consumenten stellen dat de bank hen bij het afsluiten van de geldlening onvoldoende heeft geïnformeerd over deze wijzigingsbevoegdheid en vorderen dat de bank deze verhoging terugdraait. De Commissie oordeelt dat onvoldoende is komen vast te staan dat de bank Consumenten onvoldoende heeft geïnformeerd. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.

Consument A,

Consument B,

hierna gezamenlijk ook te noemen: Consumenten;

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consumenten, ontvangen op 13 maart 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek en de aanvullende repliek van Consumenten; en
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 16 december 2013 e zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Tussen Aangeslotene en Consument A heeft er begin 2009 een adviesgesprek inzake een hypothecaire geldlening plaatsgevonden. Aangeslotene heeft de inhoud van dit gesprek vastgelegd in een adviesformulier. Naar aanleiding van dit gesprek hebben Consumenten in maart 2009 een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 800.000,- bij Aangeslotene afgesloten. De lening is opgebouwd uit vier leningdelen, te weten één leningdeel van € 230.000,- met een rentevastperiode van vijf jaar en de overige leningdelen van in totaal € 570.000,- tegen het een maands Euriborrentetarief met een opslag. In de door beide Consumenten ondertekende offerte van 19 maart 2009 is voor zover relevant het volgende opgenomen:

Specificatie van de leningdelen

Leningdeelnummer [X]

| | Vermogensgroeihypotheek |
|--|--------------------------------|
| Nominaal rentepercentage voor aftrek kortingen | 4,200% |
| Incidentele korting | 0,500% |
| Nominaal rentepercentage na aftrek korting | 3,7% |
| Rentevastheidspercentage | 5 jaar |
| Effectief rentepercentage | 3,8% |
| Eerstkomende renteherzieningsdatum | 1 november 2009 |
| Einddatum looptijd van de lening | 1 december 2034 |
| Leningbedrag | € 230.000,00 |
| Economische looptijd | 25 jaar en 5 maanden |
| Aantal maandelijkse betalingen | 305 |
| Maandelijks bedrag (rente) | € 709,17 |

Op dit leningdeel zijn van toepassing de bijgevoegde Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (september 1995), Voorwaarden ABN AMRO Woninghypothekproducten (1 september 2008) en Algemene Bepalingen voor geldleningen (15 oktober 2007), hierna tezamen te noemen: "Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheken".

Leningdeelnummer [X]

| | Aflossingsvrije hypotheek |
|--------------------------------|----------------------------------|
| Nominaal rentepercentage | 3,040% |
| Rentevastheidspercentage | 1 maand, Euribor |
| Effectief rentepercentage | 3,1 % |
| Leningbedrag | € 200.000,00 |
| Economische looptijd | 30 jaar |
| Aantal maandelijkse betalingen | 360 |
| Maandelijks bedrag (rente) | € 506,67 |

Op dit leningdeel zijn van toepassing de bijgevoegde Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (september 1995), Voorwaarden ABN AMRO Woninghypothekproducten (1 september 2008) en Algemene Bepalingen voor geldleningen (15 oktober 2007), hierna tezamen te noemen: "Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheken".

Leningdeelnummer [X]

| | Aflossingsvrije hypotheek |
|--------------------------|----------------------------------|
| Nominaal rentepercentage | 3,040% |

| | |
|--------------------------------|------------------|
| Rentevastheidspercentage | 1 maand, Euribor |
| Effectief rentepercentage | 3,1% |
| Leningbedrag | € 170.000,00 |
| Economische looptijd | 30 jaar |
| Aantal maandelijkse betalingen | 360 |
| Maandelijks bedrag (rente) | € 430,67 |

Op dit leningdeel zijn van toepassing de bijgevoegde Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (september 1995), Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheekproducten (1 september 2008) en Algemene Bepalingen voor geldleningen (15 oktober 2007), hierna tezamen te noemen: "Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheek".

| | |
|--------------------------------|----------------------------------|
| Leningdeelnnummer [X] | Aflossingsvrije hypotheek |
| Nominaal rentepercentage | 3,040% |
| Rentevastheidspercentage | 1 maand, Euribor |
| Effectief rentepercentage | 2,8% |
| Leningbedrag | € 200.000,00 |
| Economische looptijd | 30 jaar |
| Aantal maandelijkse betalingen | 360 |
| Maandelijks bedrag (rente) | € 506,67" |

Op dit leningdeel zijn van toepassing de bijgevoegde Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (september 1995), Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheekproducten (1 september 2008) en Algemene Bepalingen voor geldleningen (15 oktober 2007), hierna tezamen te noemen: "Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheek".

- 3.2. Op de geldlening zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (september 1995), Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheekproducten (1 september 2008) en Algemene Bepalingen voor geldleningen (15 oktober 2007), hierna tezamen te noemen: 'de Voorwaarden'. In de Voorwaarden is voor zover relevant het volgende opgenomen:

4.1.4. Euriborrente

Is op de Lening het Euriborrentetarief van toepassing dan geldt het éénmaands Euribortarief. Het éénmaands Euribortarief wordt vastgesteld op de voorlaatste werkdag van de maand en geldt voor de volgende maand, vermeerderd met een opslag. Dit rentepercentage wordt afgerond op drie cijfers achter de komma. Het door u te betalen bedrag zal bij elke rentewijziging worden herberekend onder handhaving van de looptijd. De bank is bevoegd de opslag te wijzigen. Over die wijziging zult u op voorhand schriftelijk geïnformeerd worden.

- 3.3. Op het overeengekomen Euriborrentetarief hanteert Aangeslotene een opslag. Per 1 juni 2012 heeft Aangeslotene deze opslag in het Euriborrentetarief met 1% verhoogd.

4. De vordering en de grondslagen

- 4.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene wordt veroordeeld om met terugwerkende kracht tot 1 juni 2012 de verhoging van 1,0% van het opslagpercentage te laten vervallen. Voorts vorderen Consumenten dat Aangeslotene wordt veroordeeld het reeds aan Aangeslotene betaalde in verband met de verhoging van de opslag aan Consumenten te restitueren, vermeerderd met de wettelijke rente. Consumenten begroten hun schade op € 475,- per maand vanaf 1 juni 2012. Consumenten vorderen tevens kosten voor juridische bijstand, ten tijde van het indienen van het verzoek tot geschilbeslechting begroot op een bedrag van € 4.375,-.

- 4.2. Aan deze vordering leggen Consumenten ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in haar adviesverplichtingen. In het kader hiervan stellen Consumenten het volgende:
- Aangeslotene heeft hen niet voldoende en niet zorgvuldig geïnformeerd over de productkenmerken van de hypothecaire geldlening, in het bijzonder het kenmerk dat de opslag eenzijdig door Aangesloten tijdens de looptijd kan worden aangepast. Een eenvoudige verwijzing naar de Voorwaarden is onvoldoende;
 - Ook had Aangeslotene moeten vragen naar de risicobereidheid van Consumenten inzake dit complexe financiële product. Zij had Consumenten uitdrukkelijk moeten wijzen op de essentialia van de overeenkomst, de opbouw van het tarief en de kansen en risico's die door wijzigingen kunnen optreden. Hierbij had rekening moeten houden met de ondeskundigheid van Consumenten. Ook is Consument B niet bij het adviesgesprek aanwezig geweest, waardoor Aangeslotene de risicobereidheid van Consument B niet heeft geïnventariseerd;
 - Indien Consumenten hadden geweten dat de afgesloten geldlening een dubbel variabel risico behelsde, hadden zij op dat moment voldoende andere alternatieven bij andere aanbieders gehad, waarbij de kostenopslag een vaste component was.
- 4.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Aangeslotene heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. Hierbij moet worden uitgegaan van de feiten, de wet- en regelgeving en inzichten van 2009, toen de geldlening aan Consumenten werd verstrekt.
- 5.2. De Commissie stelt voorop dat de zorgplicht ten aanzien van de kredietrelatie meebrengt dat Aangeslotene jegens Consumenten gehouden was om voldoende informatie te geven over de te verstrekken hypothecaire geldlening en om een zorgvuldig onderzoek te doen naar de kredietwaardigheid van Consumenten, ten einde te voorkomen dat Consumenten hogere financiële lasten op zich zouden nemen dan verantwoord zou zijn (vergelijk Rechtbank Noord-Nederland 30 april 2014, ECLI:NL:RBNNE:2014:2281).
- 5.3. De Commissie stelt vast dat de Voorwaarden deel uitmaken van de overeenkomst van geldlening. In artikel 4.1.4 van de Voorwaarden (onder het kopje "Euriborrente") is bepaald dat de rente bestaat uit het Euribortarief vermeerderd met een opslag en dat Aangeslotene bevoegd is de opslag te wijzigen. De Commissie is van oordeel dat uit artikel 4.1.4 van de Voorwaarden in voldoende mate blijkt dat Aangeslotene bevoegd is de opslag te wijzigen. Deze bewoordingen zijn naar de mening van de Commissie duidelijk en niet voor meer dan één uitleg vatbaar. De Commissie is van oordeel dat Consumenten de inhoud en strekking hiervan hadden kunnen begrijpen. Voorts mocht van Consumenten worden verwacht dat zij, alvorens het aanbod van Aangeslotene te aanvaarden, ook kennis namen van de inhoud van de hypotheekofferte – waarin veelvuldig is verwezen naar de Voorwaarden – en de

Voorwaarden. Consumenten hebben niet gesteld dat zij niet in de gelegenheid zijn geweest om kennis te nemen van de offerte en de Voorwaarden. Onder die omstandigheden valt niet in te zien hoe en waarover Aangeslotene Consumenten nog nader had moeten informeren. Niet gebleken is dat Consumenten voor Aangeslotene kenbaar in de veronderstelling verkeerden dat de opslag “vast” was. Het beroep op schending van de zorgplicht zal dan ook worden verworpen.

- 5.4. Aangeslotene heeft het adviesformulier overgelegd waaruit volgt dat zij bij de totstandkoming van de overeenkomst aan haar zorgplicht heeft voldaan, onder meer door te onderzoeken of zij, gelet op de persoonlijke (financiële) omstandigheden van Consumenten, de hypothecaire geldlening verantwoord zou kunnen verstrekken. Op grond van dit onderzoek heeft zij geoordeeld dat dit mogelijk was. Naar het oordeel van de Commissie hebben Consumenten niet voldoende gemotiveerd gesteld waarom het vereiste onderzoek door Aangeslotene zou hebben moeten uitwijzen dat het krediet niet aan hen verstrekt had mogen worden. Het feit dat Consument B niet bij het adviesgesprek aanwezig was, is een omstandigheid die voor rekening van Consumenten dient te blijven. Het ligt voor de hand dat Consument B zich over de aard en omvang van haar toekomstige verplichtingen door Consument A heeft laten voorlichten. Als Consument B zelfstandig door Aangeslotene geconsulteerd had willen worden, had zij daarom moeten vragen voordat zij de overeenkomst tekende.
- 5.5. De Commissie concludeert dan ook dat van een schending van een door Aangeslotene in acht te nemen zorgplicht geen sprake is geweest. Al het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consumenten wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consumenten wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.