

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-426 d.d.
4 december 2014**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. L.B. Lauwaars RA en drs. W. Dullemond,
leden en mr. R.A.F. Coenraad, secretaris)**

Samenvatting

Zorgplicht. Consument verwijt Aangeslotene een ondeugdelijk advies en onvoldoende medewerking bij het omzetten van zijn hypotheekconstructie. De Commissie is van oordeel dat Consument zelf heeft besloten het risico aan te gaan door het aankopen van een nieuwe woning terwijl er nog geen zekerheid bestond over de verkoop(prijs) van de oude woning. Een langdurige periode van dubbele woonlasten heeft tot een betalingsachterstand geleid. Dit is een omstandigheid die Aangeslotene niet valt toe te rekenen. Vordering is afgewezen.

Consument,

tegen

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 door Consument ondertekende vragenformulier van 4 januari 2013;
- de brief met bijlagen van Consument van 6 februari 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene met aanvullende informatie van 23 juni 2014;
- de reactie van Consument van 14 september 2014.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen 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 maandag 19 mei 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1 In het jaar 2000 heeft Consument een woning aan de [straat] in [plaats] gekocht, gefinancierd met een hypotheek bij Aangeslotene voor een totaalbedrag ter grootte van

- € 229.765,69. Gekozen is om de hypothecaire geldlening gedeeltelijk af te lossen door middel van een annuïteit en gedeeltelijk uit de opbrengst van een beleggingsverzekering.
- 3.2 In het jaar 2005 heeft Consument een woning aan de [straat] in [plaats] gekocht, wederom gefinancierd met een hypotheek bij Aangeslotene voor een bedrag van € 259.000. Gekozen is om de opbrengst van een beleggingsverzekering te benutten als aflossing van de hypothecaire geldlening.
- 3.3 Consument heeft naar aanleiding van deze transacties bij ABN AMRO Levensverzekering N.V. een tweetal Meegroeiverzekeringen afgesloten, welke beide aan Aangeslotene zijn verpand:
- | | |
|--------------|-----------------|
| Polisnummer | [..1..] |
| Ingangsdatum | 1 december 2000 |
| Einddatum | 1 december 2030 |
| Maandpremie | € 51,25 |
- Bij in leven zijn van Consument op de einddatum bedraagt het uit te keren kapitaal het belegd vermogen. Bij overlijden vóór de einddatum zal verzekeraar een bedrag van € 18.152 uitkeren.
- | | |
|--------------|-----------------|
| Polisnummer | [..2..] |
| Ingangsdatum | 1 februari 2006 |
| Einddatum | 1 februari 2036 |
| Maandpremie | € 441,81 |
- Bij in leven zijn van Consument op de einddatum bedraagt het uit te keren kapitaal het belegd vermogen. Het vermogen bedraagt € 259.000 als de premie wordt geïnvesteerd in de Hypotheekrenterekening. Bij overlijden vóór de einddatum zal verzekeraar een bedrag van tenminste € 10.000 uitkeren, met de restrictie dat de uitkering nooit minder zal bedragen dan 110% van het belegd vermogen.
- 3.4 Omdat Consument er niet in slaagde om zijn oude woning te verkopen, is vanaf het jaar 2007 een substantiële achterstand in de betalingen aan Aangeslotene ontstaan. De beide hypothecaire leningen zijn door Aangeslotene dientengevolge overgedragen aan Lindorff B.V..
- 3.5 In het jaar 2013 is het deel van de hypothecaire geldleningen welke zijn afgedekt door een beleggingsverzekering omgezet naar een annuïteitenhypotheek en zijn deze verzekeringsovereenkomsten afgekocht. De opbrengst hiervan – een totaalbedrag van € 52.035,10 – is per 13 juni 2013 gedeeltelijk aangewend voor het aflossen van de hypothecaire geldlening en gedeeltelijk voor het ongedaan maken van de betalingsachterstand.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1 Consument vordert dat Aangeslotene gehouden wordt om hem de schade te vergoeden die enerzijds is veroorzaakt door de verkoop van een tweetal te kostbare beleggingsverzekeringen en anderzijds door het in rekening brengen van een te hoog bedrag aan boeterente. Consument becijfert de vordering op een bedrag van ruim € 100.000.
- 4.2 Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
Aangeslotene is tekort geschoten in de door haar te betrachten zorgplicht. Er is onvoldoende medewerking verleend om te trachten de onderhavige financiële situatie te voorkomen:

- Het advies zoals door Aangeslotene verstrekt was onjuist en onvolledig. Consument is onder andere onvoldoende geweest op de risico's die aan de hypotheekconstructies zijn verbonden.
- Consument vond geen gehoor om de beide Meegroeiverzekeringen, welke naar zijn mening betiteld kunnen worden als 'woekerpolissen', in een vroegtijdig stadium om te zetten.
- Aangeslotene heeft te lang gewacht met het omzetten van de beide hypothecaire geldleningen naar een annuïteitenhypotheek.
- Aangeslotene heeft ten onrechte steeds grote druk uitgeoefend op Consument om één van zijn woningen gedwongen te verkopen. Dit zou alleen maar tot een grote restschuld leiden.
- Aangeslotene heeft zonder instemming van Consument de rekening van zijn Flexibel Krediet belast voor de verschuldigde taxatiekosten.
- Aangeslotene heeft een te hoog bedrag aan boeterente in rekening gebracht.

4.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd:

- Consument verwoordt slechts op zeer summiere wijze zijn kritiek op de door hem gesloten beleggingsverzekeringen.
Aangeslotene mist een nadere onderbouwing van zijn stellingname alsmede de specifieke achtergronden waar zijn onvrede op is gebaseerd. Hij heeft bovendien niet aannemelijk kunnen maken dat gesproken kan worden van schade.
- Indertijd is bij het adviesgesprek uitvoerig stil gestaan bij het karakter van de Meegroeiverzekeringen alsmede de wezenlijke verschillen tussen sparen en beleggen. Consument heeft op dat moment de gelegenheid gehad om een bewuste keuze te maken. Achteraf is het niet mogelijk om het beleggingsrisico alsnog op de wederpartij af te wentelen.
- Consument heeft jarenlang systematisch geweigerd om concessies te doen ten aanzien van de vraagprijs van zijn woning. Voorts heeft Lindorff B.V. al die tijd getracht een veiling te voorkomen teneinde Consument in de gelegenheid te stellen zelf tot een oplossing te geraken.
- Het staat niet vast dat Consument al in een vroegtijdig stadium heeft gevraagd om de aflossingswijze van zijn hypothecaire geldleningen te wijzigen naar annuïteiten. Uiteindelijk is dit door Consument pas in 2011 bij Aangeslotene ter sprake gebracht.
- In de Algemene Voorwaarden voor Woninghypotheken (2005) wordt in artikel 6 vermeld op welke wijze de boeterente wordt berekend. De boeterente bedraagt 1% per maand over het niet betaalde bedrag. De rente die bij Consument in rekening wordt gebracht wijkt hier niet van af.
- De financiële situatie waarin Consument verzeild is geraakt is niet te wijten aan het handelen van Aangeslotene. Consument heeft zelf besloten een tweede woning aan te schaffen terwijl de oude woning nog niet verkocht was. Indien hij had meegewerkt aan het verlagen van de vraagprijs, was één van de woningen wellicht allang verkocht en had Consument de huidige problemen kunnen voorkomen.

5. Beoordeling

- 5.1 Aan de orde is de vraag of Aangeslotene de zorgplicht heeft betracht die van een redelijk handelend en bekwaam financieel dienstverlener mag worden verwacht. Hierbij moet naar

- het oordeel van de Commissie worden uitgegaan van de feiten, de wet- en regelgeving en inzichten geldend op het moment dat de geldleningen aan Consument werden verstrekt.
- 5.2 Consument heeft nogmaals ter zitting betoogd en toegelicht dat Aangeslotene naar zijn mening uitermate onzorgvuldig heeft gehandeld door met name in een veel te laat stadium haar medewerking te verlenen aan het omzetten van de grotendeels op beleggingsbasis gebaseerde hypotheekconstructie. De aan deze geldlening verbonden Meegroeiverzekeringen waren niet geschikt om als aflossing te dienen, met als gevolg dat Consument in financiële problemen is geraakt.
- 5.3 De Commissie deelt deze mening van Consument niet. Het staat niet ter discussie dat Consument zelf heeft besloten het risico aan te gaan door het aankopen van een nieuwe woning terwijl er nog geen zekerheid bestond over de verkoop(prijs) van de oude woning. Een langdurige periode van dubbele woonlasten heeft uiteindelijk geleid tot de situatie dat Consument de maandelijkse betalingen niet meer kon voldoen. De hierdoor ontstane betalingsachterstand is een omstandigheid die naar het oordeel van de Commissie Aangeslotene niet valt toe te rekenen.
- 5.4 De Commissie stelt vast dat Consument ten tijde van het aangaan van het tweetal hypothecaire geldleningen voldoende informatie van Aangeslotene heeft ontvangen om tot een weloverwogen besluit te komen. Het beleggingsrisico was bovendien beperkt doordat de Meegroeiverzekering, daterend uit het jaar 2006, onder bepaalde voorwaarden een gegarandeerd eindkapitaal kende.
- 5.5 Het is de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene de belangen van Consument uit het oog zou hebben verloren. Met het sluiten van de beide verzekeringen was namelijk beoogd om op enig moment met de opbrengst hiervan de hypothecaire geldlening voor een deel af te lossen en niet om een betalingsachterstand ongedaan te maken. Naar het oordeel van de Commissie was de terughoudendheid van Aangeslotene om haar medewerking te verlenen aan het afkopen van de beide Meegroeiverzekeringen op zijn plaats. Het is de Commissie overigens ook niet gebleken dat Aangeslotene te lang zou hebben gewacht met het omzetten van de beide hypothecaire geldleningen naar een annuïteitenhypotheek. Een dergelijke wijziging vergt nu eenmaal tijd en dient met de nodige zorgvuldigheid gepaard te gaan. Voorts kan het Aangeslotene niet verweten worden dat zij tot op zekere hoogte druk op Consument heeft uitgeoefend om de situatie van de dubbele woonlasten zo kort mogelijk te laten duren door bijvoorbeeld de vraagprijs van zijn oude woning te verlagen. Op die manier had de betalingsachterstand wellicht kunnen worden voorkomen. Ook het verwijt van Consument ten aanzien van de verrekening van de taxatiekosten is naar het oordeel van de Commissie niet terecht. In april 2010 heeft in verband met een mogelijke gedwongen verkoop van de woning een taxatie plaatsgevonden. Aangeslotene mocht deze kosten op grond van artikel 19 van de toepasselijke Algemene Bepalingen voor Hypotheekstelling bij Consument in rekening brengen.
- 5.6 Tot slot overweegt de Commissie dat Consument niet heeft onderbouwd, noch aannemelijk heeft gemaakt dat Aangeslotene een te hoog bedrag aan boeterente in rekening heeft gebracht. De Commissie heeft geen onregelmatigheden ontdekt in het door Aangeslotene overgelegde overzicht van 23 juni 2014.
- 5.7 De Consument heeft naar het oordeel van de Commissie dan ook te weinig concrete feiten en omstandigheden aangevoerd op grond waarvan kan worden aangenomen dat Aangeslotene de op hem rustende zorgplicht heeft geschonden. Alle overige door partijen

ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie wijst bij wege van bindend advies de vordering van Consument af.

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 www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan.](http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan)