

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-128 (mr. C.E. du Perron, voorzitter en mr. P.G. Salvadori, secretaris)

Klacht ontvangen op : 11 mei 2015
Ingesteld door : Consumenten
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 22 maart 2015
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben in 2007 bij de Bank onder meer een zogenoemde Meerkeuzehypotheek afgesloten. Dit leningdeel had een hoogte van € 49.951,- en zou aan het einde van de looptijd worden afgelost met de uitkering van een spaarverzekering. In 2014 zijn partijen erachter gekomen dat er slechts een overlijdensrisicoverzekering is afgesloten, maar geen spaarverzekering. Consumenten hebben dus geen kapitaal opgebouwd voor de aflossing van de geldlening. Inmiddels was het vanwege gewijzigde fiscale regels niet meer mogelijk om de verzekering alsnog af te sluiten zoals overeengekomen. Consumenten lijden schade omdat het hen thans meer geld kost om de lening aan het einde van de looptijd af te lossen. De Commissie overweegt dat de tekortkoming van de Bank vaststaat. Uit de omstandigheden van het geval volgt echter ook dat zowel Consumenten als de Bank de fout op een eerder moment hadden kunnen en moeten ontdekken, zodat er bij het oplopen van de schade sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid. De schade, die kan worden beperkt door de lening om te zetten naar een leenvorm met annuïteiten, wordt door de Commissie contant gemaakt en gesteld op € 10.128,-. Hiervan dient 75% voor rekening van de Bank te komen.

1. Procesverloop

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

- de door de gemachtigde van Consumenten ingezonden klachtbrief, met bijlagen
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consumenten op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 november 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 2007 een woning aangekocht. De op dat moment tussen Consumenten en (de rechtsvoorganger van) de Bank reeds bestaande hypothecaire geldlening is daarbij aangepast. Als onderdeel van de overeengekomen aanpassing, zou leningdeel 4, de zogenoemde 'Meerkeuzehypotheek' worden afgesloten.

Dit leningdeel had een hoogte van € 49.951,-. Voor de behandeling van deze klacht is alleen dit leningdeel van belang. In het navolgende zal hiernaar worden verwezen als 'de lening'.

- 2.2 Aan de lening zou een nieuwe af te sluiten spaarverzekering bij Interlloyd worden gekoppeld, waarmee de lening aan het einde van de looptijd op 1 februari 2037 volledig zou worden afgelost. Ten behoeve van deze verzekering – waarin eveneens een overlijdensdekking was opgenomen - dienden Consumenten maandelijks premie te betalen.
- 2.3 In het aanvraagformulier voor de lening staat ten aanzien van de verzekering onder meer opgenomen: “*Kapitaal sparen: € 49.951,-*” en “*Premie per maand: € 64,-*”. Er zou dus jaarlijks een bedrag van € 768,- aan premie betaald hebben moeten worden om de gewenste waarde van € 49.951,- bijeen te krijgen.
- 2.4 Vanaf aanvang van de lening en verzekering is er jaarlijks echter slechts een premie van € 192,- betaald.
- 2.5 In 2013 en 2014 hebben Consumenten een aantal gesprekken met de Bank gevoerd over de mogelijkheid van extra aflossen en over het mogelijk omzetten van de hypothecaire geldlening. In april 2014 heeft de Bank aan Consumenten medegedeeld dat er, hoewel zulks wel was overeengekomen, nooit een spaarverzekering is afgesloten, maar slechts een overlijdensrisicoverzekering. De door Consumenten betaalde premie bleek slechts een risicopremie te zijn geweest.
- 2.6 Inmiddels was het, vanwege de gewijzigde fiscale regelgeving, niet meer mogelijk om alsnog een spaarverzekering af te sluiten zoals partijen initieel hadden beoogd.
- 2.7 In 2014 hebben Consumenten een bedrag van € 7.493,- afgelost op de lening. De hoofdsom bedraagt hierdoor thans € 42.458,-

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 28.531,- aan Consumenten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in haar contractuele verbintenis jegens Consumenten door geen spaarverzekering af te (doen) sluiten. Omdat de Bank dat niet heeft gedaan, lijden Consumenten schade. Gedurende de looptijd van de verzekering sparen zij immers niet en ontvangen zij evenmin het overeengekomen rendement op de spaarpremie. Consumenten wisten noch behoorden te weten dat het door hen betaalde bedrag niet voldoende was om zowel een overlijdensrisicopremie als een spaarpremie mee te voldoen, zodat Consumenten ten aanzien van de gelopen schade geen verwijt kan worden gemaakt.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

De Bank erkent dat er, in tegenstelling tot hetgeen is overeengekomen, geen spaarverzekering bij Interlloyd is afgesloten, maar alleen een overlijdensrisicoverzekering. Zij betoogt echter ook dat Consumenten zich er na het afsluiten van de verzekering van hadden moeten vergewissen dat de verzekering was afgesloten zoals gewenst. Consumenten hadden voorts kunnen en moeten beseffen dat er met een jaarlijkse premie van € 192,- niet voldoende werd betaald om ook een aflossing van de geldlening op de einddatum te kunnen bewerkstelligen. Door zelf niet in te grijpen hebben Consumenten ook zelf schuld aan het ontstaan van de schade. De Bank wijst ten slotte op de verplichting van Consumenten om hun schade te beperken. In dat kader heeft zij aangeboden om de lening thans om te zetten naar een lening met annuïtaire aflosvorm onder vergoeding van een bedrag van € 2.500,-, zodat enerzijds het doel van aflossing op de einddatum wordt bereikt en Consumenten de thans gelopen schade vergoed krijgen.

4. Beoordeling

- 4.1 Niet ter discussie staat dat, in strijd met hetgeen tussen partijen is overeengekomen, door de Bank geen verzekering voor Consumenten is afgesloten die voorziet in uitkering van een bedrag ter hoogte van de lening aan het eind van de looptijd. Daarmee staat de tekortkoming van de Bank vast en is de Bank in beginsel aansprakelijk voor de door Consumenten geleden en, indien redelijkerwijs bepaalbaar, te lijden schade.
- 4.2 De tweede vraag die dient te worden beantwoord is of Consumenten hun schade hadden kunnen, dan wel moeten beperken, nog voordat de fiscale wetgeving werd gewijzigd. Indien dat het geval is, hebben Consumenten immers een mate van 'eigen schuld' bij het oplopen van de schade. In dat kader dient te worden beoordeeld of het voor Consumenten in de gegeven omstandigheden kenbaar had moeten zijn dat de het maandelijks bepaalde premiebedrag zich niet verdroeg met de overeengekomen spaarpremie. Consumenten hebben ter zitting verduidelijkt dat zij op dat moment meerdere verzekeringen via de Bank hadden lopen en dat het vanwege premiewijzigingen zeer onoverzichtelijk was welk bedrag precies waarvoor werd betaald. Eén van die verzekeringen kende een maandelijks premie van €68,-. Consumenten gingen ervan uit dat dit de premie voor de spaarverzekering was en stellen daarover ook in 2009 al vragen te hebben gesteld aan de Bank, nu zij dit bedrag niet precies konden plaatsen. Er werd bij de Bank, net als in 2013, echter niet opgemerkt dat er iets niet klopte, aldus Consumenten.
- 4.3 De Commissie is van oordeel dat Consumenten hadden kunnen beseffen dat er iets niet in orde was, nu de maandpremie die bij hem werd afgeschreven, niet overeenkwam met de overeengekomen premie. Het ging om een aanzienlijk verschil. Niet gebleken is dat zij daarover concreet hebben geklaagd op een moment dat de verzekering nog kon worden afgesloten. Voor de Bank geldt echter ook dat zij de fout had kunnen ontdekken. Zo is onbetwist gebleven dat Consumenten al ruim een jaar met de Bank in gesprek waren over aanpassing van de geldlening, voordat het de Bank duidelijk werd dat er helemaal geen spaarpremie werd betaald en er geen spaarverzekering was afgesloten.

- 4.4 Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat de Bank verantwoordelijk is voor de gemaakte fout, maar beide partijen in de jaren erna een gelijke mate van verantwoordelijkheid dragen voor het oplopen van de schade.
- 4.5 Als de Commissie deze elementen van verantwoordelijkheid tegen elkaar afweegt, acht zij het redelijk dat de schade voor 75% voor rekening komt van de Bank en voor 25% voor rekening van Consumenten.
- 4.6 Ten aanzien van de hoogte van de schade overweegt de Commissie als volgt. De Bank heeft gesteld in beginsel geen toekomstige schade te willen vergoeden nu het aanbod tot omzetting naar een annuïteitenlening de schade al in voldoende mate beperkt. Hierbij verliest de Bank uit het oog dat zo'n omzetting de schade van Consumenten weliswaar beperkt, maar niet wegneemt. Ook als de exacte schade niet precies berekend kan worden, staat wel vast dat Consumenten met een spaarverzekering – over de gehele looptijd gezien – voordeliger uit zouden zijn geweest dan met een omzetting naar een annuïteitenlening per heden. De schade zal derhalve naar redelijkheid begroot moeten worden.
- 4.7 De door Consumenten gevorderde schade gaat uit van een omzetting van de lening naar annuïteiten ter beperking van de schade, waarbij over de gehele looptijd berekend nog altijd een aanzienlijk bedrag meer dient te worden betaald dan in de situatie waarin de spaarverzekering wel zou zijn afgesloten. De schadeberekening die is overgelegd ter onderbouwing van de vordering gaat echter uit van gederfd rendement op de spaarverzekering en van de aflossingen die dienen te worden gedaan bij omzetting naar annuïteiten, maar niet van de rentelasten. Een zuivere vergelijking kan pas worden gemaakt als daarbij de netto kosten van de lening over de gehele looptijd worden bekeken.
- 4.8 Uitgaande van de in de schadeberekening gebruikte variabelen zou de lening zoals oorspronkelijk is overeengekomen over de gehele looptijd (bij gelijkblijvende rente en ongewijzigde fiscaliteit) een netto bedrag van € 61.434 hebben gekost (€ 39.984 aan rente en € 21.420 aan premie). Bij een omzetting naar annuïteiten (waarbij voor de overzichtelijkheid de in de schadeberekening genoemde datum en rente bij omzetting wordt gehanteerd) hebben Consumenten in de eerste acht jaar netto € 9.788 aan rente betaald aan en moeten zij in de resterende 22 jaar in totaal een netto bedrag van € 67.303 aan rente en aflossing betalen, derhalve in totaal € 77.091,-. Dit levert een totale netto schade op van € 15.657 over de gehele looptijd.
- 4.9 Het voorgaande bedrag contant gemaakt tegen een duur van 22 jaar en een rentetarief van 2%, levert per datum uitspraak een waarde op van € 10.128. Gelet op de eerder overwogen verdeling van aansprakelijkheid komt de Commissie tot het oordeel dat de Bank aan Consumenten een bedrag van € 7.596,- dient te vergoeden, alsmede haar medewerking dient te verlenen aan een omzetting van de geldlening naar een annuïteitenlening. De kosten van deze omzetting komen, gelet op het feit dat de noodzaak tot omzetting primair aan de Bank te wijten is, voor rekening van de Bank. Bij deze overwegingen gaat de Commissie overigens uit van een omzetting tegen gelijkblijvende rente.

4.10 Indien partijen besluiten om de lening om te zetten tegen de huidige door de Bank gehanteerde marktrente, is het niet ondenkbaar dat Consumenten voordeliger uit zullen zijn dan bij de oorspronkelijke lening met spaarverzekering. Nu het evenmin de bedoeling is dat Consumenten onredelijk bevoordeeld worden ten opzichte van de Bank is de Bank in dat geval gerechtigd de contractueel overeengekomen boeterente voor tussentijdse (en voor het overige kosteloze) aanpassing in rekening te brengen, en deze boete te verrekenen met het hierboven vastgestelde bedrag van € 7.596,-. Indien Consumenten besluiten tot het oversluiten van zijn gehele lening naar een andere Bank is de Bank ook gerechtigd de contractueel overeengekomen boeterente te berekenen, zij het dat zij ook in dat geval een bedrag van € 7.596,- aan Consumenten dient te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 7.596,- en met Consumenten in overleg treedt over aanpassing van de geldlening, een en ander zoals in overwegingen 4.6 en 4.7 beschreven.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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.