

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-155 d.d.**

**7 april 2016**

**(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mw. mr. S. Riemens en mw. mr. A.M.T. Wigger, leden en mw. mr. M. Nijland, secretaris)**

**Samenvatting**

Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade als gevolg van de transacties die door haar toenmalig partner over een periode van tien jaar zijn verricht. De Bank beroept zich onder andere op de zogenoemde controleplicht die de Voorwaarden is neergelegd. Omdat Consument niet binnen dertien maanden nadat de bankafschriften aan haar ter beschikking zijn gesteld, de inhoud hiervan heeft betwist, heeft zij met de transacties ingestemd, aldus de Bank. Bovendien heeft Consument niet nader gespecificeerd welke transacties zij betwist. Consument stelt dat dit artikel in dit geval als onredelijk bezwarend dient te gelden. De Commissie is van oordeel dat indien de op de rekeningafschriften vermelde transacties niet juist waren, had Consument dit naar het oordeel van de Commissie aan de hand van de afschriften eenvoudig kunnen constateren. De Commissie acht dit in dit geval geen onredelijk bezwarend beding, aangezien de termijn van dertien maanden voldoende ruimte biedt voor een cliënt om de controleplicht uit te voeren. De vordering wordt afgewezen.

Consument;

en

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

**I. 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 Consument d.d. 14 mei 2015;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- het e-mailbericht van Consument d.d. 29 februari 2016;
- de reactie daarop van de Bank d.d. 7 maart 2016;
- de reactie daarop van Consument d.d. 9 maart 2016;
- het e-mailbericht van Consument d.d. 18 maart 2016; en
- het e-mailbericht van Consument d.d. 21 maart 2016.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat Consument haar klacht daarom aan de Commissie heeft voorgelegd. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 19 februari 2016 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

- 2.1. In 1996 heeft Consument een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten. De lening is opgebouwd uit vijf delen. Aan elk van de twee spaarhypotheekdelen is een afzonderlijke levensverzekering gekoppeld. De Bank incasseert de spaarpremies voor de spaarhypotheekdelen voor de verzekeraar.
- 2.2. Bij brief van 19 mei 2009 heeft de Bank een voorstel tot verlenging van de rentevastperiode van lening deel [nr.1] aan Consument toegezonden. Omdat Consument voor dit lening deel een variabel rentepercentage wenste heeft de Bank op 5 juni 2009 hiertoe een offerte uitgebracht. Consument heeft een deel van de offerte geretourneerd aan de Bank en handmatig wijzigingen aangebracht op de offerte. De Bank heeft toen aan Consument bericht dat zij de offerte op deze wijze niet kon accepteren en Consument verzocht alsnog de kopie van de offerte getekend te retourneren. Consument heeft dit niet gedaan. Daarom heeft de Bank de rentevastperiode per 1 juli 2009 verlengd voor een periode van tien jaar overeenkomstig haar voorstel van 19 mei 2009.
- 2.3. Bij brief van 17 november 2009 heeft Consument zich hierover beklagd bij de Bank. Partijen hebben vervolgens meerdere malen gecorrespondeerd, hetgeen niet tot oplossing van het geschil heeft geleid. De Bank heeft de klacht uiteindelijk afgewezen en Consument meerdere malen gewezen op haar beroepsmogelijkheden bij Kifid. Bij brief van 12 augustus 2010 heeft zij Consument hier voor het laatst op gewezen. Consument heeft zijn klacht op dat moment niet aan het Kifid voorgelegd.
- 2.4. Bij brief van 11 oktober 2013 heeft de Bank Consument erover geïnformeerd dat zij alle leningdelen van de hypothecaire geldlening in haar administratie had samengevoegd tot één leningnummer, waarbij elk oorspronkelijk leningdeel van een subnummer was voorzien. Ook de levensverzekeringen werden ongewijzigd voortgezet.
- 2.5. Bij brief van 31 oktober 2013 heeft Consument de Bank verzocht de samenvoeging ongedaan te maken. De Bank heeft hier geen gehoor aan gegeven.
- 2.6. Voor klachten die bij Kifid zijn ingediend vóór 1 oktober 2014 geldt het oude reglement. Artikel 15.1. van dit Reglement luidt als volgt:

“Artikel 15 Het indienen van een klacht

5.1 De Consument moet zijn Klacht Schriftelijk in de Nederlandse taal aan het Klachteninstituut voorleggen binnen drie maanden te rekenen vanaf de dagtekening van de brief waarin Aangeslotene definitief Schriftelijk zijn standpunt over de Klacht aan de Consument heeft kenbaar gemaakt, en de Consument daarbij heeft gewezen op de mogelijkheid zijn Klacht binnen een termijn van drie maanden aan het Klachteninstituut voor te leggen.”

### **3. De vordering en grondslagen**

3.1. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot:

- (i) vergoeding van de schade als gevolg van het feit dat zij in mei 2009 de rente van leningdeel [nr.1] voor een periode van tien jaar heeft vastgezet in plaats van de rente op variabel te zetten;
- (ii) ongedaanmaking van de samenvoeging van de leningdelen van de hypothecaire geldlening. En compensatie voor alle schade die tot op heden hieruit is voortvloeid en in de toekomst nog zal voortvloeien; en
- (iii) vergoeding van de door hem in de periode 1 augustus 2014 tot 1 december 2014 te veel betaalde spaarpremies met een totaal van € 781,- (5 x € 156,20).

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst van geldlening. In mei 2009 had de Bank het rentetarief voor lening deel [nr.1] op variabel moeten zetten. Het argument van de Bank dat Consument zijn klacht te laat heeft ingediend treft geen doel nu de klacht reeds op 31 mei 2015 aan het Kifid is voorgelegd. Daarnaast bestaat geen enkele rechtsgrond op basis waarvan de Bank tot samenvoeging van de lening delen heeft mogen overgaan. De samenvoeging heeft al tot problemen geleid bij de aangifte van de inkomstenbelasting. Bovendien heeft de Bank over de periode van 1 augustus 2014 tot 1 december 2014 ten onrechte vijf keer een bedrag van € 156,20 aan spaarpremie geïncasseerd.

3.3. De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

4.1. De klacht van Consument bestaat uit drie onderdelen, welke de Commissie hieronder afzonderlijk zal bespreken.

4.2. *Verlenging van de rentevastperiode in 2009*

De Bank stelt als meest verstrekkend verweer dat Consument op grond van 12.1. van het Reglement niet-ontvankelijk is. De Commissie stelt vast dat de inhoud van artikel 12.1. van het Reglement dat vanaf 1 oktober 2014 geldt, correspondeert met de inhoud van artikel 15.1. van het Reglement dat tot 1 oktober 2014 gold.

De Commissie stelt vast dat Consument zijn klacht vóór 1 oktober 2014 aan Kifid heeft voorgelegd. Dat brengt mee dat het oude Reglement dat tot 1 oktober 2014 gold, in dit geval van toepassing is. Gelet op het voorgaande begrijpt de Commissie dat de Bank zich op artikel 15.1. van het oude Reglement beroept. In dit artikel is bepaald dat een consument zijn klacht aan het Kifid dient voor te leggen binnen drie maanden nadat de Bank zijn definitieve standpunt over de klacht aan de consument kenbaar heeft gemaakt, en de consument daarbij heeft gewezen op de mogelijkheid zijn klacht binnen een termijn van drie maanden aan het Kifid voor te leggen.

- 4.3. Vaststaat dat Consument bij brief van 17 november 2009 over de verlenging van de rentevastperiode van leningdeel [nr.1] heeft geklaagd bij de Bank. Onder meer bij brief van 12 augustus 2010 heeft de Bank de klacht schriftelijk afgewezen en gewezen op de beroepsmogelijkheden. Consument had zijn klacht vervolgens uiterlijk op 12 november 2010 aan het Kifid moeten voorleggen. Op 31 mei 2015 is de klacht door het Kifid ontvangen. Dat betekent dat sprake is van een ruime termijnoverschrijding. Consument heeft geen omstandigheden gesteld die een overschrijding van deze termijn kunnen rechtvaardigen. Nu niet is voldaan aan artikel 15.1 van het Reglement is Consument wat betreft het eerste klachtonderdeel niet-ontvankelijk in zijn klacht.
- 4.4. *Samenvoeging lening delen*  
De Bank stelt zich op het standpunt dat de samenvoeging van de lening delen louter een administratieve wijziging betreft en dat nog steeds sprake is van twee aparte levensverzekeringen. Dat betekent dat de rentetarieven, voorwaarden en hypotheekvorm ongewijzigd zijn voortgezet. Consument stelt hier tegenover dat de samenvoeging wel degelijk nadelige consequenties voor hem heeft en dat hij hierdoor in de toekomst mogelijk schade zal lijden. Nu Consument op dit punt geen concrete informatie in het geding heeft gebracht, acht de Commissie het niet aannemelijk dat Consument in de toekomst, bij overlijden van hemzelf of zijn partner, financieel nadeel zal ondervinden. Ook de stelling van Consument dat de Bank niet gerechtigd zou zijn de leningdelen administratief samen te voegen omdat deze bevoegdheid niet in de toepasselijke voorwaarden is neergelegd, gaat niet op nu de Bank een beleidsvrijheid heeft haar administratie naar eigen inzicht in te richten.
- 4.5. *Teveel geïncasseerde spaarpremies*  
Verder stelt Consument zich op het standpunt dat de Bank in de periode van 1 augustus 2014 tot 1 december 2014 vijf keer ten onrechte een bedrag van € 156,20 aan spaarpremie heeft geïncasseerd. Consument heeft zijn stelling onderbouwd met bankafschriften. De Bank heeft hiertegenover gesteld dat de verzekeraar aan haar heeft bevestigd dat de te veel betaalde premies zijn gecorrigeerd, maar heeft dit niet met bewijsstukken onderbouwd. Nu de Bank de stelling van Consument onvoldoende heeft betwist zal de Commissie zal de vordering van Consument toewijzen. Een en ander te verminderen met het bedrag van € 500,- dat reeds aan Consument is overgemaakt in het kader van de toezegging ter zitting en het bedrag van € 68,46,- waarvan Consument heeft erkend dat hij dit van de Bank heeft ontvangen. Dit klachtonderdeel komt derhalve deels voor vergoeding in aanmerking.

## 5. **Beslissing**

De Commissie:

- (a) beslist dat Consument, voor zover zijn klacht betrekking heeft op de verlenging van de rentevastperiode van leningdeel [nr.1] als bedoeld onder 2.2., niet-ontvankelijk is;
- (b) stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument met betrekking tot de samenvoeging van de leningdelen wordt afgewezen; en

- (c) stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument met betrekking tot de teveel geïncasseerde spaarpremies voor vergoeding in aanmerking komt. De Bank dient binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument te vergoeden een bedrag van € 212,54,- (€ 781,- minus € 68,46,- minus € 500,-) te vermeerderen met een bedrag van € 50,- ter behandeling van dit geschil.

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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld)