

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-348  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, terwijl mr. N. Bouwman als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 oktober 2015  
Ingesteld door : Consument  
Tegen : SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 3 augustus 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Door de bank is in het verleden een fout gemaakt: wegens een geringe overschrijding van de bandbreedte van de Spaarverzekering van Consument kan deze niet meer als KEW voortgezet worden. Het directe gevolg van deze fout is dat de Spaarverzekering afgekocht dient te worden. Een gevolg van deze afkoop is dat Consument belasting dient te betalen over het rentebestanddeel. De Commissie oordeelt dat deze (fiscale) schade voor rekening van de Bank dient te komen, omdat deze fout de bank is toe te rekenen.

### **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De uitspraak wordt gegeven in de vorm van een bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 mei 2016 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 Consument heeft op 1 augustus 1994 een SNS Netto Lasten Hypotheek bij de Bank afgesloten van € 127.058,46 in verband met de aankoop van een woning. Op deze lening zijn de Algemene Voorwaarden en de Algemene Voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening van de Bank van toepassing en de Polisvoorwaarden SNS Spaarhypotheek PLUS (SHP-41301-0404). Tevens heeft Consument in 2005 een Spaarverzekering bij de Bank afgesloten en een eerste inleg gestort.

- 2.2 Op 1 september 2014 heeft Consument de oude woning verkocht.
- 2.3 In verband met de aankoop van een nieuwe woning in 2014 heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij ING Bank. Consument wenste de Spaarverzekering bij de Bank fiscaal geruisloos voort te zetten. Onderzoek wees uit dat de eerste storting in de Spaarverzekering iets te hoog is geweest, waardoor de verzekering gedurende de looptijd - in 2008 - buiten de bandbreedte is gekomen (met een bedrag van € 1,73). Dit betekent dat de Spaarverzekering niet meer aan de fiscale regels voldoet. De Spaarverzekering dient afgekocht te worden en het rentebestanddeel zal fiscaal belast zijn.
- 2.4 Hierdoor kon de Spaarhypotheek bij de Bank niet voortgezet worden als Banksparhypotheek bij ING bank en is de lening omgezet naar een andere aflossingsvorm.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering

- 3.1 Consument vordert een schadevergoeding van € 53.868,52.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert het volgende aan.

- De Bank heeft geen controlesysteem om ervoor te zorgen dat klanten niet buiten de bandbreedte komen. Deze nalatigheid is ronduit bizar. Als consument kun je blijkbaar niet vertrouwen op een Nederlandse bank die claimt te voldoen aan de door de Belastingdienst opgelegde voorwaarden van (spaar)producten in Box I.
- Niemand anders dan de Bank is verantwoordelijk voor de gemaakte fout aan het begin van de looptijd van de oude hypothecaire geldlening. Niet de externe adviseur noch ING Bank, die waren toen nog helemaal niet ten tonele. Consument stelt volledig te goeder trouw te hebben gehandeld en hij had vertrouwen in de afhandeling van de Bank, totdat deze informatie pas in 2014 werd verstrekt. Ook tijdens het proces van oversluiten bij ING Bank heeft de Bank bevestigd dat op deze Spaarverzekering een KEW clause van toepassing was. Volgens de Bank was aan alle voorwaarden voldaan.
- Door de fout van de Bank is en zal de oude Spaarverzekering niet geschikt zijn als basis voor een Spaarhypotheek. Hiervan ondervindt Consument direct en in de toekomst schade.

#### Verweer van de Bank

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

- De hypotheekadviseur van ING Bank heeft onzorgvuldig gehandeld en geadviseerd. Diens vooronderzoek met betrekking tot de lopende Spaarverzekering is onvoldoende geweest. Van een hypotheekadviseur wordt verwacht dat hij (of zij) een uitvoerig en gedegen vooronderzoek doet. Op basis van de wensen van Consument moet hij onderzoeken en vastleggen wat de mogelijkheden en onmogelijkheden zijn. Hij had Consument niet mogen adviseren om de nieuwe hypothecaire geldlening bij ING Bank in te laten gaan.

Eerst had de Bank door hem aangesproken moeten worden op het probleem. Nu heeft de Bank niet de mogelijkheid gekregen om te laten onderzoeken of een passende oplossing geboden kon worden.

- De Bank erkent dat zij met betrekking tot de Spaarverzekering fouten heeft gemaakt. Door die fout is de fiscale bandbreedte van de Spaarverzekering overschreden. Herstel blijkt niet mogelijk, zodat de Spaarverzekering afgekocht moet worden. De bank is bereid om de daaraan verboden fiscale claim, die zij berekent op € 4.400,-, voor haar rekening te nemen.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De vraag die ter beoordeling voorligt is of de Bank gehouden is de fiscale schade van Consument als gevolg van de afkoop van de Spaarverzekering en de gestelde toekomstige schade te vergoeden. De Commissie overweegt hiertoe het volgende.
- 4.2 Vast staat dat destijds een fout is gemaakt: wegens een geringe overschrijding van de bandbreedte van de Spaarverzekering kan deze niet meer als KEW voortgezet worden. Deze overschrijding van de bandbreedte is ontstaan, doordat de laagste inleg meer dan tienmaal hoger is geweest dan de hoogste inleg. De Commissie oordeelt dat de Bank bij de eerste storting ruimer onder 1:10 had moeten zitten, om te voorkomen dat de bandbreedte in de toekomst zou worden overschreden. Het directe gevolg van deze fout van de Bank is dat de Spaarverzekering niet voortgezet, maar afgekocht moet worden. Als gevolg hiervan dient Consument belasting te betalen over het rentebestanddeel. De Commissie oordeelt dat deze schade voor rekening van de Bank dient te komen. De fout is de Bank immers toe te rekenen. De Bank heeft deze fiscale schade berekend op € 4.400,-. Nu die berekening niet door Consument is bestreden, zal de Commissie dit bedrag toewijzen.
- 4.3 Ter beoordeling ligt voorts de vraag voor of de Bank aansprakelijk gehouden kan worden voor de toekomstige schade welke Consument stelt te lijden in verband met deze overschrijding van de bandbreedte. De Commissie is van oordeel dat ook die schade – voor zover veroorzaakt door de fout van de Bank – voor vergoeding in aanmerking komt. De door Consument overgelegde berekeningen zijn door de Bank zeer gemotiveerd betwist. De Bank legt harerzijds berekeningen over waaruit volgt dat van toekomstige schade geen sprake is. Tegenover deze gemotiveerde betwisting van de Bank heeft Consument onvoldoende onderbouwd en aangetoond dat wel sprake is van toekomstige schade.
- 4.4 De Commissie oordeelt dat Consument – door de fout van de Bank – financieel nadeel heeft geleden tot een bedrag van € 4.400,-. Tot dat bedrag zal de Commissie de vordering toewijzen. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

#### **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 Consument vergoedt een bedrag van € 4.400,-.

De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af.

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

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*