

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-538  
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. B.F. Keulen en mr. A.M.T Wigger en  
mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 oktober 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 7 november 2016  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

De onderhavige klacht komt niet voor behandeling in aanmerking omdat deze, in essentie, reeds eerder in 2012 aan het Klachten Instituut Financiële Dienstverlening is voorgelegd en die klachtprocedure door middel van een oordeel van de Ombudsman Financiële Dienstverlening is geëindigd. Van de geboden mogelijkheid de klacht aan de Geschillencommissie voor te leggen heeft Consument geen gebruik gemaakt.

## **1. Procesverloop**

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

- een door Consument ingediende klachtbrief voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 september 2016 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn echtgenote hebben in 2009 een hypothecaire financiering bij de Bank afgesloten. De leensom ad € 495.000,00 viel uiteen in een tweetal leningdelen van € 295.000,00 en € 200.000,00 met een 1 maands vaste Euriborrente van destijds 2,9%.
- 2.2 Op de leningdelen zijn toepasselijk verklaard de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (september 1995), Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheken (september 2008) en Algemene Bepalingen voor geldleningen (15 oktober 2007), hierna tezamen te noemen: “Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheken”. In artikel 4.1.4 is over de Euriborrente het volgende bepaald:

*“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”.*

- 2.3 Op 4 december 2012 is door Consument bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening een klacht ingediend tegen de Bank. In die klachtprocedure heeft Consument zich beklaagd over de verhoging van de opslag op het Euribortarief door de Bank met 1%. Ter onderbouwing van de klacht heeft Consument aangevoerd dat de opslag op onjuiste gronden is verhoogd omdat de aangevoerde ontwikkelingen op de kapitaalmarkt geen reden mogen zijn om tot verhoging van de opslag over te gaan.
- 2.4 Die procedure is geëindigd door middel van een door de Ombudsman Financiële Dienstverlening gegeven oordeel d.d. 24 januari 2013. De klacht van Consument is ongegrond geacht. Consument is hierbij geïnformeerd over de processuele vervolgmogelijkheden zoals het voorleggen van zijn klacht aan de Geschillencommissie. Consument heeft om hem moverende redenen hiervan geen gebruik gemaakt.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat wordt beoordeeld in hoeverre de Bank als redelijk en billijk geldgever de liquiditeitsopslag als onderdeel van het éénmaands Euribortarief kan handhaven.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is van mening dat de Bank er niet in is geslaagd dan wel niet in wil slagen om het geld voor de aan hem verstrekte lening op de daarvoor geëigende markt in te kopen en wel op de geldmarkt of bij de ECB, maar zeker niet op de kapitaalmarkt. Consument heeft hierover bij de Bank zijn beklag gedaan, doch die heeft, vanuit concurrentieoverwegingen, geweigerd nadere informatie te geven. Consument is van mening dat de Bank ten opzichte van andere marktpartijen, het duurst is.

Consument heeft in zijn klachtbrief geschreven in 2012 tegen de Bank een klacht te hebben ingediend en dat *“De klacht betrof het verhogen van de opslag op het basistarief voor mijn hypothecaire lening “op euribor-basis” met een vol procentpunt”.*

De reden om thans tot indiening van een klacht over te gaan houdt er mee verband dat de verhoging van de opslag (1 %) destijds niet tot nauwelijks is teruggedraaid (-0,15% in 2015), aldus Consument. Dit terwijl na afloop van de eerste klachtkwestie een medewerker van de Bank aan Consument heeft meegedeeld van mening te zijn dat de opslag in het eerste kwartaal van 2014 er weer van af zou kunnen althans zou kunnen worden afgebouwd.

Bij repliek voert Consument aan dat zijn vorige klacht zijns inziens handelde over de invoering van de opslag terwijl thans geklaagd wordt over het niet (voldoende en marktconform) verlagen daarvan.

Consument heeft in de met de Bank tijdens de interne klachtprocedure gevoerde correspondentie gesteld bereid te zijn een liquiditeitsopslag te accepteren wanneer hij dat kan begrijpen. Consument is bekend met het feit dat tegen de Bank over dit onderwerp collectieve procedures bij de overheidsrechter worden gevoerd en de Bank in eerste aanleg is veroordeeld. Behoefte aan een bindende uitspraak heeft Consument dan ook niet. Een minnelijke regeling of een “advies” van de Ombudsman heeft zijn voorkeur.

#### *Verweer Bank*

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. De Bank heeft zich daarbij op het standpunt gesteld dat de klacht niet voor behandeling in aanmerking kan komen omdat de klacht van Consument reeds in 2012 is behandeld. Daarnaast heeft de Bank op inhoudelijke gronden tot ongegrond verklaring van de klacht geconcludeerd. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

4.1 Wat betreft het formele onderdeel van het verweer van de Bank overweegt de Commissie als volgt.

4.2 In artikel 9 lid 2 onder a van het toepasselijke Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) is bepaald dat een klacht niet wordt behandeld als deze eerder is behandeld door Kifid.

4.3 Aan de hand van het dossier en mede gelet op de toelichting van Consument ter zitting moet worden vastgesteld dat hiervan sprake is. Anders dan Consument veronderstelt is er in essentie geen verschil tussen de in 2012 ingediende klacht en de onderhavige. Immers in de eerdere klacht heeft Consument zich beklaagd over de ophoging van de opslag, terwijl het nu gaat over het niet (onvoldoende en marktconform) verlagen daarvan. Dit heeft als gevolg dat de klacht niet voor behandeling in aanmerking kan komen.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*