

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-565 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 april 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 17 november 2016  
Aard uitspraak : niet-bindend advies

### **Samenvatting**

In juli 2015 hebben partijen gesproken over de (voorwaarden van de) geldlening. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de Bank op 7 juli 2015 een offerte aan Consument uitgebracht, welke door Consument voor akkoord is ondertekend. Consument heeft in oktober 2015 de Bank verzocht de met de offerte doorgevoerde wijzigingen (per 1 augustus 2015) ongedaan te maken. De Bank heeft niet aan dit verzoek gedaan. Consument verwijt de Bank dat zij tijdens het adviesgesprek in juli 2015 onvoldoende is voorgelicht over de consequenties van de in de offerte opgenomen wijzigingen. Wat is besproken tijdens dit adviesgesprek is echter op basis van de stellingen van partijen niet vast te stellen. Daarbij komt dat Consument tijdens het adviesgesprek op de hoogte had kunnen en moeten zijn van de eigenschappen en voorwaarden van het Euribortarief en het verschil met een variabele rente. In aanmerking nemende dat in het adviesgesprek wel is besproken dat Consument meer financiële zekerheid wilde en de in de offerte opgenomen wijziging per 1 augustus 2015 die zekerheid ook heeft bewerkstelligd, kan van een passend advies worden gesproken en valt niet in te zien dat de Bank met de in juli 2015 geadviseerde wijziging verwijtbaar heeft gehandeld en deze tussen partijen overeengekomen wijziging ongedaan zou moeten worden gemaakt. Voorts ziet de Commissie niet in hoe de vanaf 2009 (onder meer bij dit klachteninstituut) lopende rechtszaken die zien op de al dan niet variabele opslag bij Euriborleningen van doorslaggevende betekenis zijn bij de beslissing van Consument om de geldlening per 1 augustus 2015 te wijzigen.

### **I. Procesverloop**

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

- de door Consument ingediende klachtbrief met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen.

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 3 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De Bank heeft op 18 maart 2009 een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 705.000,- aan Consument en haar inmiddels overleden partner (hierna: haar partner) uitgebracht, welke op 29 maart 2009 door Consument en haar partner voor akkoord is ondertekend. De geldlening was opgebouwd uit twee leningdelen. Leningdeel I (van € 300.000,-) betrof een Meegroei hypotheek. Aan dit leningdeel was een levensverzekering op naam van Consument en haar partner gekoppeld. Partijen zijn voor Leningdeel II (van € 405.000,-) het één maands Euribortarief overeengekomen.

2.2 Haar partner is in november 2014 overleden. Leningdeel I van de geldlening is afgelost met de uitkering van de aan dit leningdeel gekoppelde levensverzekering.

2.3 Partijen hebben in juli 2015 gesproken over de resterende geldlening van € 405.000,-. De Bank heeft naar aanleiding daarvan op 7 juli 2015 een offerte (hierna: de offerte) aan Consument verzonden. In deze offerte is voor zover relevant opgenomen:

*“LENINGDEEL I*

*(...)*

*Rente*

<i>Nominaal rentepercentage</i>	<i>1,980%</i>
<i>Jaarlijks kostenpercentage</i>	<i>2,0%</i>
<i>Rentevorm</i>	<i>Variabele rente</i>
<i>Wijzigingen van de rente</i>	<i>1 maand, Euribor</i>

*Gegevens van dit leningdeel*

*Vanaf 1 augustus 2015 hebt u een lening van EUR 205.000,00*

*(...)*

*LENINGDEEL 2*

*(...)*

*Rente*

<i>Nominaal rentepercentage</i>	<i>3,000 %</i>
<i>Huisbankierkorting</i>	<i>0,200 %</i>
<i>Nominaal rentepercentage na aftrek korting(en)</i>	<i>2,800 %</i>
<i>Jaarlijks kostenpercentage</i>	<i>2,8%</i>
<i>Rentevorm</i>	<i>Vaste rente</i>
<i>Rentevastperiode</i>	<i>10 jaar</i>

*Gegevens van dit leningdeel*

*Vanaf 1 augustus 2015 hebt u een lening van EUR 200.000,00*

*(...)”*

Consument heeft deze offerte op 9 juli 2015 voor akkoord ondertekend. De wijzigingen zijn ingegaan per 1 augustus 2015.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Commissie verklaart dat de in juli 2015 met de Bank aangegane overeenkomst nietig of ongeldig is.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Tijdens het gesprek in juli 2015 heeft de Bank aan Consument toegelicht dat voor de geldlening een variabele rente was overeengekomen. In het gesprek is verder besproken dat de wijziging van tijdelijke aard zou zijn en deze wijziging bedoeld was om de maandlasten van Consument betaalbaar te houden. Niet alleen omdat de financiële situatie van Consument op dat moment niet duidelijk was, maar ook omdat Consument emotioneel getroffen was door het overlijden van haar partner. Consument heeft in oktober 2015 de Bank verzocht om het gewijzigde deel van de lening terug te zetten naar een variabele rente. De Bank heeft Consument een voorstel voor deze omzetting gedaan. De Bank heeft te weinig voorgelicht over de keuze in 2015. Tot juli 2015 had zij geen variabele maar een één maands Euribortarief met de Bank en het werd haar eind oktober 2015 duidelijk dat deze rentevorm niet meer door de Bank wordt aangeboden. Indien Consument hiervan eerder op de hoogte was geweest, had zij de geldlening per 1 augustus 2015 niet gewijzigd. Zij wijst daarbij ook op (recente) rechtszaken over de opslag bij hypothecaire geldleningen met een Euribortarief.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consument heeft de geldlening per 1 augustus 2015 opgesplitst in twee leningdelen, waarbij zij één leningdeel (van € 200.000,-) heeft omgezet naar een vaste rente van 2,80% voor tien jaar. Deze wijziging was conform haar wens om het risico van de geldlening te beperken. Nu stelt Consument dat zij een verkeerde beslissing heeft genomen en dat zij de per 1 augustus 2015 gemaakte afspraken ongedaan wil maken. Dit is niet mogelijk, onder meer omdat de Bank geen één maand Euribortarief meer aanbiedt. Wel kan dit deel van de geldlening worden omgezet naar een variabele rente tegen betaling van boeterente. Consument had (op basis van de toepasselijke voorwaarden) kunnen weten dat het geldende rentetarief geen variabele rente maar het één maands Euribortarief betrof.

### **4. Beoordeling**

- 4.1 Partijen hebben in juli 2015 gesproken over de (voorwaarden van de) geldlening. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de Bank op 7 juli 2015 een offerte aan Consument uitgebracht. Consument is met deze offerte akkoord gegaan. In oktober 2015 heeft Consument de Bank verzocht de met de offerte doorgevoerde wijzigingen (per 1 augustus 2015) in de geldlening ongedaan te maken. De Bank heeft niet aan dit verzoek gedaan.
- 4.2 Consument verwijt de Bank dat zij tijdens het adviesgesprek in juli 2015 onvoldoende is voorgelicht over de consequenties van de in de offerte opgenomen wijzigingen. Wat is besproken tijdens dit adviesgesprek is echter op basis van de stellingen van partijen niet vast te stellen.

Hoewel Consument stelt dat in het adviesgesprek het verschil tussen de variabele rente en het (één maands) Euribortarief niet aan de orde is geweest en dat de bankmedewerker haar in dit gesprek heeft toegezegd dat zij later (kosteloos) naar de op dat moment van toepassing zijnde renteaftspraken kon terugkeren, kan zij geen stukken ter onderbouwing van deze stellingen overleggen. Verder is in deze procedure niet komen vast te staan dat Consument tijdens het adviesgesprek (haar wens) heeft uitgesproken dat zij de geldlening tijdelijk wilde wijzigen en zij na “een tijdje” terug wilde keren naar het Euribortarief. Consument stelt dat zij de Bank hierop heeft gewezen, maar onderbouwt dit niet. Daarbij komt dat Consument tijdens het adviesgesprek op de hoogte had kunnen en moeten zijn van de eigenschappen en voorwaarden van het Euribortarief en het verschil met een variabele rente. Zij heeft immers in 2009 samen met haar partner gekozen voor een aan het Euribortarief gekoppelde hypotheekrente en is toen akkoord gegaan met de voor dit tarief geldende voorwaarden. In aanmerking nemende dat in het adviesgesprek wel is besproken dat Consument meer financiële zekerheid wilde en de in de offerte opgenomen wijziging per 1 augustus 2015 die zekerheid ook heeft bewerkstelligd, kan van een passend advies worden gesproken en valt niet in te zien dat de Bank met de in juli 2015 geadviseerde wijziging verwijtbaar heeft gehandeld en deze tussen partijen overeengekomen wijziging ongedaan zou moeten worden gemaakt. Daarmee hangt samen dat niet is komen vast te staan dat Consument, ook indien ervan uit zou worden gegaan dat zij van alle relevante informatie over de geldlening op de hoogte was tijdens het adviesgesprek, dan niet voor die wijziging had gekozen. Zij wilde immers zekerheid in een, zoals zij zelf omschrijft, “panieksituatie” en voorkomen dat stijgende maandlasten tot verkoop van de woning zouden moeten leiden. De per 1 augustus 2015 doorgevoerde wijziging heeft haar die zekerheid gebracht, terwijl de instandhouding van de toen geldende situatie beduidend risicovoller was geweest. Verder ziet de Commissie niet in hoe haar persoonlijke omstandigheden rondom het overlijden van haar partner, hoe verschrikkelijk deze ook voor Consument zijn, de voorgaande overwegingen anders maken.

- 4.3 Consument wijst verder op de rechtszaken die vanaf 2009 (onder meer bij dit klachteninstituut) aanhangig zijn en zien op de al dan niet variabele opslag bij Euriborleningen. De Commissie ziet niet in hoe deze lopende rechtszaken voor Consument van doorslaggevende betekenis zijn bij haar beslissing om de geldlening per 1 augustus 2015 te wijzigen. De uitkomst van die rechtszaken stond en staat bovendien nog steeds niet vast en doet daarnaast niets af aan het verzoek van Consument om de geldlening, gelet op de toen geldende omstandigheden, minder risicovol te maken.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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.*