

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-033
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 oktober 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Delta Lloyd Bank NV, gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 12 januari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Toerekenbare tekortkoming. Consument had een hypothecaire geldlening bij de Bank. Werknemers van de Delta Lloyd groep krijgen zolang ze in dienst zijn korting op de door hun afgesloten hypothecaire geldlening die is afgesloten bij Delta Lloyd Bank. Op 1 september 2012 is Consument uit dienst getreden waardoor volgens de van toepassing zijnde voorwaarden geen recht meer bestond op de rentekorting. Consument wist niet dat hij ten aanzien van de Bank een mededelingsplicht had, inhoudende dat hij de diende te informeren over de uitdiensttreding. In het voorjaar van 2015 heeft de Bank haar lening bestand onderzocht op verleende personeelskorting. Uit dit onderzoek kwam naar voren dat Consument in de jaren na zijn uitdiensttreding ten onrechte personeelskorting genoot. De Bank heeft Consument laten weten dat zij de rentekorting per 1 juli 2015 zal laten vervallen omdat Consument daar geen recht meer op heeft. Consument heeft hiertegen bezwaar gemaakt. Volgens hem had de Bank hem er op haar rustende moeten wijzen dat hij per datum uitdiensttreding kon kiezen voor 1) voortzetting van de lening zonder personeelskorting of 2) boetevrije aflossing van de hypothecaire geldlening. Nu de Bank heeft nagelaten hem hierover te informeren is Consument hierdoor financieel benadeeld. Uit coulance heeft de Bank Consument voorgesteld alsnog gebruik te mogen maken van de mogelijkheid boetevrij af te lossen, mits hij de ten onrechte genoten rentekorting aan de Bank terugbetaalt. Na correspondentie over en weer weten partijen overeenstemming te bereiken, inhoudende dat Consument de hypothecaire geldlening tot 1 oktober 2015 boetevrij mag aflossen en dat hij de ten onrechte genoten rentekorting niet hoeft terug te betalen. De Bank heeft de rente per 1 juli 2015 verhoogd. Volgens Consument is dit in strijd met de overeenkomst die zij hebben gesloten. In de Hypotheekregeling Personeel is bepaald dat een voormalig werknemer 1) de lening mag voortzetten zonder rentekorting of 2) dat hij de lening boetevrij mag aflossen. De Bank heeft door de rente te verhogen beide gedaan. De stelling van Consument gaat naar het oordeel van de Commissie niet op. Hij gaat bij zijn stelling ten onrechte aan voorbij dat de personeelscondities bij uitdiensttreding zijn komen te vervallen en dat het artikel waar hij naar verwijst dus niet van toepassing is. Bovendien was er sprake van een coulance-aanbod. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;

- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank waarin zij verwijst naar het eerder in het verweerschrift d.d. 2 februari 2016 ingenomen standpunt;
- de verklaring van Consument met diens keuze voor bindend advies

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument was in 2010 werknemer van Delta Lloyd Services B.V.
- 2.2 In juni 2010 heeft Consument via een interne adviseur van de Bank een aanvraag ingediend voor een hypothecaire geldlening.
- 2.3 Op 23 juni 2010 heeft de Bank een offerte voor een hypothecaire geldlening ter hoogte van € 229.300,- uitgebracht. Deze lening bestaat uit twee leningdelen waarvan ad € 118.000,- een CombiPlus-hypothek betreft en € 111.300,- aflossingsvrij is. Overeengekomen is een rente van 4,3% (inclusief 1,1% rentekorting vanwege van toepassing zijnde personeelscondities) en een rentevastperiode van dertig jaar. Op de lening zijn van toepassing de aanvullende leningsvoorwaarden van Stichting Financieringen Delta Lloyd d.d. 1 maart 2006 (DrieSterrenHypothek Personeel)(hierna: de aanvullende leningsvoorwaarden) , de Algemene Voorwaarden van Geldlening en Zekerheidstelling van maart 2000 en de Hypotheekregeling Personeel Delta Lloyd Groep van 1 januari 2004. De offerte is door Consument en zijn echtgenote voor gezien ondertekend.
- 2.4 Op 16 augustus 2010 is door de Bank nogmaals een offerte voor een hypothecaire geldlening uitgebracht onder dezelfde condities als hiervoor onder r.o. 2.2 is weergegeven. Deze offerte is door Consument en zijn echtgenote op 20 augustus 2010 ondertekend voor akkoord.
- 2.5 Artikel 14 van de aanvullende leningsvoorwaarden bepaalt het volgende:

“14. Personeelscondities

Gedurende het dienstverband tussen geldnemer en diens werkgever, Delta Lloyd Services B.V., gevestigd te Amsterdam, of een andere tot het Delta Lloyd concern behorende maatschappij, is op de lening ook van toepassing de voor de werknemers van Delta Lloyd Services B.V., of een andere tot het Delta Lloyd concern behorende maatschappij, tot de arbeidsvoorwaarden behorende 'Hypotheekregeling Personeel' van 1 januari 2004. De in genoemde hypotheekregeling omschreven voorwaarden maken een integrerend deel uit van deze Aanvullende leningsvoorwaarden. Het in de offerte vermelde rentepercentage voor de lening is inclusief personeelskorting. [...] Bij beëindiging van het dienstverband tussen geldnemer en Delta Lloyd Services B.V. of een hiervoor bedoelde andere tot het Delta Lloyd concern behorende maatschappij, anders dan ten gevolge van vervroegde uittreding (Pre-Pensioen), pensionering, volledige arbeidsongeschiktheid of overlijden, vervallen bij voortzetting van deze lening per de datum van de beëindiging van het dienstverband de van toepassing zijnde personeelscondities en blijven de overige overeengekomen voorwaarden voor zover mogelijk van kracht.

Ten aanzien van het voor de lening van kracht zijnde rentepercentage zal bij beëindiging van het dienstverband anders dan in voornoemde uitzonderingsgevallen, het rentepercentage gelden dat gold ten tijde van het laatstelijk voor de lening vastgestelde rentepercentage zonder korting verhoogd - indien van toepassing- met de gebruikelijke opslagen.”

- 2.6 Artikel 2.17.7 van de Hypotheekregeling Personeel bepaalt met betrekking tot uitdiensttreding van personeel het volgende:

“7 Beëindiging dienstverband

Ingeval van beëindiging van het dienstverband tussen de medewerker/geldnemer en Delta Lloyd anders dan ten gevolge van vervroegde uittreding (pre-pensioen), pensionering of volledige arbeidsongeschiktheid, heeft de medewerker de keus om per de datum van uitdiensttreding de lening voort te zetten of boetevrij af te lossen. Bij voortzetting van de lening vervallen de op de lening van toepassing zijnde personeelsvoorwaarden waaronder ook de rentekorting. De overige voorwaarden zullen in dat geval onverminderd van kracht blijven. [...]

De medewerker is verplicht de Bank, binnen zeven dagen na zijn verzoek tot beëindiging van hst dienstverband met Delta Lloyd, schriftelijk van dat verzoek in kennis te stellen.”

- 2.7 Op 20 augustus 2010 is de akte van de hypothecaire geldlening verleden voor de notaris.
- 2.8 Per 1 september 2012 is het dienstverband van Consument beëindigd.
- 2.9 In het eerste kwartaal van 2015 heeft de Bank haar leningbestand(en) gecontroleerd ten aanzien van verleende personeelskortingen. Hieruit is naar voren gekomen dat Consument in de jaren na zijn uitdiensttreding ten onrechte personeelskorting heeft genoten.
- 2.10 Bij brief van 13 mei 2015 heeft de Bank Consument laten weten dat hij geen recht meer heeft op personeelskorting op de hypothecaire geldlening. In dat kader zal de rente per 1 juli 2015 worden aangepast naar 5,3% per leningdeel.
- 2.11 Bij brief van 22 juni 2015 heeft Consument bezwaar gemaakt tegen de beslissing van de Bank. Volgens hem had de Bank hem er in het kader van de op haar rustende zorgplicht op moeten wijzen dat hij per datum uitdiensttreding kon kiezen voor 1) voortzetting van de lening zonder personeelskorting of 2) boetevrije aflossing van de hypothecaire geldlening. Nu de Bank heeft nagelaten hem hierover te informeren is Consument hierdoor financieel benadeeld.
- 2.12 Bij brief van 23 juni 2015 heeft de Bank aan Consument een indicatieve aflosnota verstrekt. Indien Consument besluit de lening per 1 augustus 2015 af te lossen, is hij een vergoedingsrente van € 64.800,18 verschuldigd.
- 2.13 Per mail van 1 juli 2015 heeft de Bank Consument uit coulance het volgende voorstel gedaan:

Ons aanbod

Uit coulance bieden wij u nu de mogelijkheid de volledige lening alsnog binnen drie maanden boetevrij af te lossen tegen terugbetaling van de ten onrechte genoten personeelskorting van € 6.821,76 in de afgelopen 34 maanden. De lening moet dan zijn afgelost voor 1 oktober 2015. U kunt uw notaris waar u de oversluiting regelt opdracht geven - op de voor hem gebruikelijke wijze - een aflosnota opvragen waarop u dit bedrag is vermeld.

- 2.14 Bij e-mail van 14 juli 2015 heeft de Bank Consument het volgende bericht:

U hebt op 8 juli 2015 een vervolgreactie gegeven op onze e-mail van 1 juli 2015. Graag reageren wij hierop in dit e-mailbericht.

Heroverweging

Wij hebben opnieuw kennis genomen van de complete inhoud van uw dossier. Wij stellen vast dat er over en weer enige 'ruis' is ontstaan in de communicatie over uw uitdiensttreding en de gevolgen hiervan op uw personeelslening. Om deze reden vraagt u ons nu om alsnog binnen drie maanden volledig boetevrij uw lening af te lossen.

Ons aanbod

Uit coulance hebben we besloten dat u tot 1 oktober 2015 de volledige lening toch zonder boeterente mag terugbetalen. Na deze datum gelden de gebruikelijke voorwaarden bij aflossing van uw lening.

2.15 Op 17 juli 2015 heeft Consument als volgt gereageerd:

Wij gaan akkoord met uw voorstel: we betalen de tot nu toe "onterecht" genoten korting niet terug en we betalen ook geen boeterente wegens vroegtijdig aflossen.

2.16 Per e-mail van 30 september 2015 heeft Consument het volgende geschreven:

Over onze hypotheek zijn we, Delta Lloyd Bank en wij, tot een overeenstemming gekomen, waarin wij onze hypotheek zonder boete conform Artikel 7 (Beëindiging dienstverband) kunnen oversluiten.

De uitvoering van deze overeenstemming is helaas niet helemaal vlekkeloos verlopen.

1. Onze rente is de laatste maanden voor het oversluiten door Delta Lloyd unilateraal, tegen de bereikte overeenstemming in, verhoogd terwijl artikel 7 dat niet toestaat. Het is namelijk of oversluiten of de personele voorwaarden beëindigen, maar niet beiden;
2. De premie van de levensverzekering die gekoppeld is aan onze hypotheek is ook de laatste maanden voor het oversluiten door Delta Lloyd unilateraal verhoogd terwijl artikel 7 dat ook niet toestaat. Ook hier geldt namelijk of oversluiten of de personele voorwaarden beëindigen, maar niet allebei;

Onze verzoek:

In het kader van een juiste uitvoering van eerdere met u bereikte overeenstemming verzoeken we u om de onterechte betaalde gelden uit punten 1 en 2 hierboven, aan ons terug te betalen.

2.17 Per 1 oktober 2015 heeft Consument de hypothecaire geldlening afgelost.

In reactie op deze mail heeft de Bank Consument op 5 oktober 2015 het volgende bericht:

Op 1 oktober jongstleden hebben wij uw klacht ontvangen. Hierin geeft u aan dat Delta Lloyd de gemaakte overeenkomst niet is nagekomen. Ook verzoekt u ons de door het niet nakomen van de gemaakte afspraak teveel aan betaalde rente terug te betalen. Hieronder volgt ons antwoord en de uitleg waarom wij dit niet gaan doen. Eerst schets ik kort de voorgeschiedenis.

De voorgeschiedenis

U hebt als personeelslid van Delta Lloyd een hypotheek lening afgesloten met personeelscondities. Het recht op deze personeelscondities, de rentekorting, hebt u alleen, wanneer u in dienst bent bij de Delta Lloyd Groep. De voorwaarden en regels waaraan u moet voldoen, staan in de personeelsgids. Hierin staat ook dat u een mededelingsplicht hebt richting Delta Lloyd Bank, wanneer u uit dienst gaat. U verliest dan het recht op de personeelskorting. Bij uw uitdiensttreding hebt u dit niet gedaan en hebben wij de rentekorting gehandhaafd. Begin dit jaar hebben wij deze fout geconstateerd en u in kennis gesteld dat wij de rentekorting gingen stopzetten.

Uw reactie en ons voorstel

Op 22 juni hebt u ons een aangetekende brief en email gestuurd. Hierin geeft u aan niet akkoord te gaan met het vervallen van rentekorting per 1 juli 2015.

Na enige correspondentie over en weer, hebben wij ons besluit in uw voordeel aangepast. Wij hebben u op 14 juli aangeboden om alsnog de lening boetevrij af te lossen. Ook hoeft u de onterecht genoten rentekorting niet terug te betalen. Met dit voorstel bent u op 17 juli akkoord te gaan. Ter verduidelijking voeg ik de mail bij.

Uw klacht

In uw klacht van 1 oktober, stelt u dat wij eenzijdig de overeenstemming hebben aangepast. Wanneer u ons voorstel en uw akkoord hierop goed leest, zult u zien dat dit niet waar is.

Wij hebben u aangeboden boetevrij de lening over te sluiten en u betaalt de onterecht verkregen korting niet terug. De personeelskorting is per 1 juli beëindigd. Ook dit staat in de de mail en is door u akkoord gegeven.

Wij gaan uw verzoek, om de in uw ogen teveel betaalde rente en premie aan u terug te betalen, dan ook niet honoreren.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert betaling van een bedrag ad €612,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van een door partijen gesloten vaststellingsovereenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- In strijd met de door partijen bereikte overeenstemming ten aanzien van het boetevrij mogen oversluiten en het niet in rekening brengen van de ten onrechte genoten rentekorting, heeft de Bank de rente per 1 juli 2015 verhoogd. Tevens is de verschuldigde premie van de door Consument afgesloten levensverzekering verhoogd.
- Artikel 2.17.7 van de Hypotheekregeling Personeel schrijft volgens Consument voor dat een werknemer bij uitdiensttreding twee opties heeft met betrekking tot de hypothecaire geldlening en de daarop van toepassing zijnde rentecondities, namelijk: 1) het voortzetten daarvan zonder de voorheen genoten personeelscondities, óf 2) het oversluiten daarvan naar een andere geldverstrekker. Nu Consument ervoor heeft gekozen de lening over te sluiten, mocht de Bank de personeelskorting per 1 juli 2015 niet laten vervallen.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

- 4.1 Vaststaat dat Consument per 1 september 2012 uit dienst is getreden bij zijn voormalig werkgever Delta Lloyd. Als werknemer kon Consument aanspraak maken op korting op de rente van de hypothecaire geldlening. Niet in geschil is dat ingevolge artikel 14 van de aanvullende leningsvoorwaarden de personeelscondities bij uitdiensttreding komen te vervallen.
- 4.2 De Commissie merkt allereerst op dat zij bij de beoordeling van het geschil uitgaat van het geschil zoals dat in het klachtformulier aan haar is voorgelegd. De aan haar voorgelegde klacht wordt door haar als volgt begrepen. In strijd met de per 17 juli 2015 gemaakte afspraak over het niet in rekening brengen van een boeterente en het niet behoeven terugbetalen van de onterecht genoten rentekorting, heeft de Bank de rente per 1 juli 2015 verhoogd. Deze handelwijze strookt niet met het voorschrift uit 2.17.7 van de Hypotheekregeling personeel dat bepaalt:

“7 Beëindiging dienstverband

Ingeval van beëindiging van het dienstverband tussen de medewerker/geldnemer en Delta Lloyd, [...] heeft de medewerker de keus om per de datum van uitdiensttreding de lening voort te zetten of boetevrij af te lossen. [...]

De medewerker is verplicht de Bank, binnen zeven dagen na zijn verzoek tot beëindiging van hst dienstverband met Delta Lloyd, schriftelijk van dat verzoek in kennis te stellen.”

Ook heeft de Bank ten onrechte de premie van de levensverzekering verhoogd, aldus Consument. Als gevolg van deze handelwijze heeft Consument schade geleden en hij acht de Bank gehouden deze schade te vergoeden.

- 4.3 De Commissie wijst de vordering van Consument af en licht dit als volgt toe. Zoals hierboven omschreven is niet in geschil dat Consument per 1 september 2012 niet meer werkzaam was bij Delta Lloyd. Als gevolg hiervan is het recht op personeelskorting komen te vervallen. Consument gaat er bij zijn stelling, dat de Bank de rente van de hypothecaire geldlening onrechtmatig heeft verhoogd, ten onrechte aan voorbij dat hij geen recht meer had op personeelskorting. De Bank heeft aangegeven dat zij coulancehalve, en dus onverplicht, bereid was zijn verzoek om de hypothecaire geldlening alsnog boetevrij te mogen aflossen te honoreren. De bepaling uit de Hypotheekregeling Personeel waar Consument een beroep op doet, is in het onderhavige geschil niet (meer) van toepassing. Van een toezegging van de Bank dat de rente niet per 1 juli 2015 zou worden verhoogd, is niet gebleken. Gelet op het vorenstaande was de Bank gerechtigd de personeelskorting op de rente te laten vervallen en dus de rente te verhogen.
- 4.4 Wat betreft het standpunt dat de premie niet mocht worden verhoogd, geldt het volgende. Consument legt maandelijks premie in zodat hij aan het einde van de looptijd van de lening een bepaald doelkapitaal heeft opgebouwd waarmee de lening kan worden afgelost. Deze premie komt aan hem ten goede en kan dus niet als schade worden aangemerkt. Anders dan Consument stelt, dient hij, zoals de Bank in haar verweer terecht opmerkt, zijn klacht over de premie- c.q. kostenverhoging in te dienen bij de Verzekeraar. Dat de Bank Consument in het verleden van advies heeft voorzien over dit product, maakt dit niet anders.

- 4.5 Voorts blijkt uit het dossier dat Consument de Bank een aantal verwijten maakt ten aanzien van de communicatie. Zo heeft zij bepaalde feiten niet juist weergegeven en kloppen de gemaakte berekeningen ten aanzien van de ten onrechte genoten personeelskorting en de boeterente niet. De Commissie merkt op dat dit geen schoonheidsprijs verdient, echter heeft zij niet kunnen vaststellen dat Consument hierdoor in zijn belang is geschaad en laat dit daarom verder rusten. Daarbij wordt in aanmerking genomen dat de Bank jegens Consument reeds zeer coulant is geweest in de afwikkeling van het geschil.
- 4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank tekort is geschoten in de nakoming van de tussen partijen bestaande overeenkomst. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.

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.