

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-112 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 augustus 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 10 februari 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Op de hypothecaire geldlening die Consument bij de Bank heeft afgesloten, zijn personeelscondities van toepassing. Onder deze condities heeft Consument recht op een korting op het rentetarief. Op een zeker moment beëindigt de werkgever van Consument de personeelscondities. Voor Consument heeft deze wijziging tot gevolg dat haar boete bij vervroegd aflossen fors hoger wordt. Consument spreekt de Bank daarvoor aan. De Commissie oordeelt dat de personeelscondities zijn verleend vanwege het dienstverband van Consument bij haar werkgever. Doordat haar werkgever het initiatief heeft genomen de personeelscondities te beëindigen, kan zij de Bank daarvoor naar het oordeel van de Commissie niet aanspreken.

### **1. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvulling na de zitting door de Bank;
- de aanvulling na de zitting door Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument is op 1 juni 2000 in dienst getreden bij Fortis Lease N.V., destijds een dochtermaatschappij van Fortis Bank N.V.
- 2.2 Op 25 augustus 2000 heeft Consument een overeenkomst van hypothecaire geldlening met Fortis Bank (Nederland) N.V. (rechtsvoorganger van de Bank) gesloten.

De Bank heeft Consument hierbij in de gelegenheid gesteld om gebruik te maken van de personeelscondities, ten aanzien waarvan in de hypotheekakte is opgenomen:

***“Toepasselijkheid personeelsfinanciering***

*Zolang de schuldenaar sub 1b in dienst is van de bank, is op de geldlening de regeling personeelscondities op bankdiensten van de bank van toepassing.”*

- 2.3 Op 6 juni 2007 heeft Fortis Bank (Nederland) B.V. een hypotheekofferte verstrekt aan Consument. Als voorbehoud is opgenomen dat Consument de werknemersverklaring ‘laagrentende personeelslening ter zake van de eigenwoning die als hoofdverblijf dient’ kan overleggen. Voor zover relevant is als bijlage bij de offerte met betrekking tot de personeelscondities opgenomen:

*Personeelscondities*

- Het personeelstarief bedraagt 2/3 van het cliëntentariaf (etalagetariaf) met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) behorende bij de gekozen rentevaste periode. De maximale rentekorting die onder personeelscondities kan worden verstrekt bedraagt 3,5%. Het berekende personeelstarief wordt naar beneden afgerond op 0,25%. Voor het deel van de hypothecaire lening dat niet op personeelscondities is verstrekt, geldt het cliëntentariaf, behorende bij de gekozen rentevaste periode.
- De rentevergoeding over de in depot gehouden gelden is gelijk aan het rentetariaf van de hypothecaire lening. Afsluitprovisie wordt niet in rekening gebracht over het gedeelte van de lening dat op personeelscondities verstrekt wordt. Voor de overige delen van de lening wordt de reguliere afsluitprovisie in rekening gebracht. De bankgarantie is bij de aankoop van de eigen woning gratis.
- Bij tussentijds aanpassen van de rentevaste periode (inclusief van en naar spaarhypotheek) voor wat betreft het personeelsdeel van de hypotheek, wordt de contante waarde op basis van het onderliggende cliëntentariaf in rekening gebracht.
- De creditrente vergoeding over het spaargedeelte van de spaarhypotheek is gelijk aan het cliëntentariaf, behorende bij de gekozen rentevast periode voor spaarhypotheeken.
- Extra aflossen is voor alle vormen mogelijk met inachtneming van de gebruikelijke Fortis Bank Nederland voorwaarden.
- Indien er ten behoeve van (ver)bouw(ing) een bouwdepot wordt aangehouden, zal over dat depot een rente worden vergoed gelijk aan de rente op de hypothecaire lening tegen personeelscondities. Indien er sprake is van een deels op personeelscondities deels op cliëntencondities verstrekte lening zal op het depot een middelrente worden vastgesteld.
- Notaris- en taxatiekosten zijn voor rekening van de medewerker.

*Beëindiging en wijziging van het recht*

*Bij beëindiging van het dienstverband zal het personeelstarief worden omgezet in het voor de financiering geldende cliëntentariaf. Dit is het tarief wat op het moment van aangaan van de hypothecaire geldlening bij de gekozen looptijd voor cliënten gold. Indien er al een rentevaste periode is verstrekt geldt het tarief dat bij de (eventueel) nieuwe gekozen rentevaste periode voor cliënten aan de orde was.*

- 2.4 Als bijlage bij deze hypotheekofferte is de Appendix Personeelsvoorwaarden d.d. 6 juni 2007 opgenomen. Hierin is onder meer bepaald dat de appendix van toepassing is op de leningdelen 1, 2 en 3 op basis van het dienstverband van Consument en:

*“(…) Zolang er recht is op personeelsvoorwaarden, wordt een deel van de maandelijks verschuldigde rente in rekening gebracht. Als er geen recht meer is op personeelsvoorwaarden, dan loopt het contract gewoon door. Echter zonder korting op de rente. (...) Als u de gehele hypotheek wilt aflossen, bijvoorbeeld omdat u overstapt naar een andere werkgever, dan wordt deze aflossing behandeld als bij een “gewone” klant. Dus inclusief een eventuele verschuldigde vergoeding wegens vervroegde aflossing.”*

- 2.5 De offerte is op 10 juni 2007 door Consument en haar partner ondertekend en de hypotheekakte is op 16 juli 2007 bij de notaris gepasseerd.

- 2.6 Medio 2010 is Fortis Lease N.V. opgehouden te bestaan en is voortgezet onder de naam BNP Paribas Leasing Solutions N.V. (hierna: BNP Paribas).

Fortis Bank N.V. is overgenomen door de Bank. Tussen BNP Paribas en de Bank is een arrangement tot stand gekomen met betrekking tot personeelskorting (hierna: het Arrangement). Consument heeft van BNP Paribas op 23 juli 2010 een brief gekregen waarin, voor zover hier relevant, het volgende is opgenomen:

*De rechten en verplichtingen uit uw huidige arbeidsovereenkomst met Fortis Lease Nederland N.V. en de daarbij behorende arbeidsvoorwaarden blijven gehandhaafd.*

- 2.7 Tussen BNP Paribas en de Bank heeft begin 2016 contact plaatsgevonden over de voortzetting van de personeelscondities. Op 23 januari 2016 heeft de Bank aan BNP Paribas daarover het volgende e-mailbericht verstuurd:

*Zoals gisteren telefonisch besproken:*

*Duidelijk dat jullie de korting voort willen zetten voor jullie medewerkers. Er zijn 2 manieren om dat uit te voeren:*

- 1. De personeelscondities stoppen en BNP berekent maandelijks op basis van medewerker opgave de uit te betalen korting. ABN AMRO stuurt dan ook geen rekening meer naar BNP*
- 2. De personeelscondities op de hypotheek blijven bestaan. BNP verloont (telt fiscaal bij, zoals ook bij een lease auto) het voordeel bij de medewerker. ABN AMRO blijft een rekening sturen naar BNP.*

*De andere besproken oplossing is helaas niet beschikbaar in het ex-Fortis, Ninja systeem, waar jullie hypotheek in zitten. Uitleg van deze andere oplossing 3: Personeels condities blijven bestaan op de hypotheek, maar het voordeel wordt elke maand wel bij de hypotheek ingehouden (komt overeen met oplossing 1). Daarnaast stuurt ABN AMRO maandelijks een overzicht met korting per medewerker zodat BNP dit kan uitbetalen.*

*Momenteel is oplossing 1 ingezet vanuit ABN AMRO. Ik heb nog niet kunnen achterhalen of de personeelscondities al daadwerkelijk van de betreffende hypotheek gehaald zijn, dit hoop ik begin volgende week te kunnen achterhalen en mogelijk te stoppen.*

**Urgente vraag aan jullie:**

*Op welke manier (1 of 2) willen jullie de personeelscondities voortzetten?*

- 2.8 Uiteindelijk heeft BNP Paribas op 16 februari 2016 aan de Bank bevestigd te kiezen voor optie 1.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 60.000,00.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenissen uit de overeenkomst door in strijd met haar voorwaarden te handelen. Consument heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:
- het Arrangement is op verzoek van de Bank door BNP Paribas beëindigd. De Bank heeft dus in feite de voorwaarden eenzijdig gewijzigd, waardoor Consument de mogelijkheid zou moeten krijgen om zonder kosten de voorwaarden van de hypothecaire geldlening te wijzigen;
  - in de Appendix Personeelsvoorwaarden is niet opgenomen of gespecificeerd wat moet worden verstaan onder 'Zolang er recht is op personeelsvoorwaarden'.

Als voorbeeld is wel het overstappen naar een andere werkgever opgenomen, maar daarvan is in dit geval geen sprake, nu Consument sinds juni 2000 voor hetzelfde bedrijf werkzaam is en het dienstverband nimmer heeft beëindigd;

- de overeenkomst is tussen Consument en de Bank gesloten. Wat tussen de Bank en BNP Paribas is afgesproken, doet dus niet ter zake;
- de overname van Fortis door BNP Paribas heeft plaatsgevonden in 2010, het is niet voor de hand liggend dat de personeelscondities pas in 2016 worden gewijzigd.

*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 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van de overeenkomst van hypothecaire geldlening door ten onrechte geen personeelskorting (meer) aan Consument aan te bieden. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat de personeelscondities zijn verleend vanwege het dienstverband van Consument bij Fortis Lease N.V.. Korting die Consument kreeg op het rentetarief van haar hypothecaire geldlening, is een recht dat zij verkreeg vanwege haar arbeidsovereenkomst. Dit blijkt uit het feit dat personeelscondities eindigen wanneer het dienstverband zou worden beëindigd.
- 4.3 De rechten en verplichtingen uit de arbeidsovereenkomst van Consument zijn, blijkens de in overweging 2.6 aangehaalde passage uit de brief van 23 juli 2010, overgenomen door BNP Paribas.
- 4.4 De beslissing de personeelscondities te beëindigen, is, blijkens de in overwegingen 2.7 en 2.8 opgenomen feiten, genomen door BNP Paribas. Dat de Bank de belangen van Consument heeft verwaarloosd door in te stemmen met de beëindiging van het Arrangement is niet gebleken (zie Hoge Raad, 24 september 2004, NJ 2008, 587, r.ov. 3.4). De belangen van Consument heeft de Bank voldoende gewaarborgd door BNP Paribas de keuze te geven de personeelscondities ongewijzigd voort te zetten.
- 4.5 De Commissie concludeert derhalve dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

#### **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](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.