

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-151 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. M. Nijland, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 29 oktober 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 28 februari 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

### **Samenvatting**

Consument heeft in de digitale omgeving van zijn hypothecaire geldlening bij de Bank een nieuw rentevoorstel op basis van rentebemiddeling geaccepteerd. Na enige tijd blijkt dat het aangeboden rentetarief niet juist was omdat het op basis van personeelskorting was gebaseerd. Consument ontkent dat hij personeelskorting ontvangt. De Bank stelt hier louter tegenover dat de stelling van Consument onjuist is en dat wel degelijk een (ex) personeelskorting is toegepast op het door haar aan Consument in rekening gebrachte hypotheekrentetarief. Nu de Bank op geen enkele manier heeft aangetoond dat Consument een (ex) personeelskorting op het cliëntenhypotheektarief ontving en dit evenmin uit enig stuk uit het dossier is gebleken en Consument daartegenover aan de hand van documenten uitvoerig gemotiveerd heeft betwist dat hij ten tijde van zijn dienstverband bij de Bank een korting op het hypotheekrentetarief ontving en na zijn uitdiensttreding de korting van 33% is komen te vervallen, kan de Commissie er niet anders dan vanuit gaan dat geen (ex) personeelskorting in het bestaande hypotheekrentetarief was opgenomen. Nu de Commissie ervan uitgaat dat Consument ten tijde van het renteaanbod geen (ex) personeelskorting ontving, het verschil tussen de aangeboden rente en de marktrente niet exorbitant hoog was en zijn maandlasten ook niet dusdanig omlaag gingen dat hij reden had aan te nemen dat het aangeboden tarief onjuist was, heeft Consument er naar het oordeel van de Commissie gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat na rentebemiddeling het aangeboden tarief zou gelden. De vordering wordt toegewezen

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van de Bank.

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 heeft een hypothecaire geldlening bij de Bank.
- 2.2 Onderdeel van deze geldlening is een aflossingsvrije lening van € 77.500,- tegen een vaste rente van 5,4%. De rentevastperiode zou aflopen op 1 juli 2024.
- 2.3 Op 14 juli 2016 heeft Consument in de digitale ruimte van zijn internetbankieren een verzoek tot rentemiddeling voor deze lening ingediend.
- 2.4 De Bank heeft hem vervolgens een aanbod voor een rente van 4,41% per 1 augustus 2016 voor een periode van tien jaar gedaan. Dit percentage was opgebouwd uit een basisrente van 2,33%, een boeteopslag van 1,88% en een rentemiddelingsopslag van 0,2%. Consument heeft dit aanbod geaccepteerd.
- 2.5 Bij brief van 14 juli 2016 heeft de Bank de overeengekomen tarieven bevestigd.
- 2.6 Op 26 juli 2016 heeft een medewerker van de Bank telefonisch contact opgenomen met Consument en hem medegedeeld dat een onjuist tarief aan hem was aangeboden. Volgens de Bank was per abuis nog rekening gehouden met een (ex)personeelskorting in het aangeboden rentetarief. Het basistarief betrof 3,03% en niet 2,33%.
- 2.7 Tot 1 september 2015 was Consument werkzaam voor de Bank. Hij ontving in dat verband korting op zijn hypotheekrentetarief.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank voor het aflossingsvrije deel van de hypothecaire geldlening vanaf 1 augustus 2016 een rentepercentage van 4,41% dient te hanteren voor een periode van tien jaar. Voor zover dit niet mogelijk is in verband met de wetgeving vordert Consument zijn financiële schade. Deze betreft € 63,94 per maand die hij gedurende de komende tien jaar teveel aan hypotheekrente zal betalen. De totale schade op einddatum, inclusief samengestelde interest op basis van een spaarrente van 1%, bedraagt hiermee € 8.066,02. De netto contante waarde hiervan bedraagt op 1 september 2016 € 7.302,-. Daarnaast vordert Consument een bedrag van € 250,- voor de gebruikelijke afhandelskosten, dan wel als financiële compensatie in verband met alle tijd en moeite die Consument in de zaak heeft moeten steken.  
Tot slot vordert Consument de bos bloemen die hem door de Bank beloofd is maar nooit aan hem overhandigd is.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Aan deze vordering legt Consument nakoming van de gemaakte renteafspraak ten grondslag. Tussen partijen is een overeenkomst tot stand gekomen. Consument mocht ervan uitgaan dat het aangeboden tarief correct was. De Bank is daarom gehouden vanaf 1 augustus 2016 het tarief van 4,41% toe te passen.

Verweer

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 De vraag die thans beantwoord moet worden is of de vergissing die de Bank in de hoogte van het aangeboden rentetarief heeft gemaakt voor Consument als zodanig kenbaar was. En zo ja, of de Bank gehouden is het rentetarief van 4,41% alsnog toe te passen.

4.2 De Bank stelt zich op het standpunt dat Consument geen gerechtvaardigd vertrouwen aan het renteaanbod heeft mogen ontlene. Het was kenbaar dat sprake was van een vergissing. In het bestaande rentetarief was een korting van 0,5% voor ex-werknemers toegepast. Hierop is het nieuwe rentevoorstel gebaseerd. Consument had hiervan op de hoogte behoren te zijn. De Bank verwijst hierbij naar een bepaling uit de personeelscondities:

“Als uw arbeidsovereenkomst eindigt en u behoort niet meer tot de doelgroep, vervallen de personeelscondities en dient u dit zelf te melden bij uw kantoor. Voor de afgesproken rentetermijn van uw hypotheek behoudt u het arrangementstarief. Bij renteherziening gaat u over op het cliënttarief. Ten onrechte genoten kortingen zullen worden teruggevorderd.”

Bovendien was het aangeboden tarief dusdanig laag, dat het kenbaar voor Consument had moeten zijn dat het niet juist kon zijn. En overeenkomstig artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden is een Bank bevoegd een fout te herstellen.

4.3 Consument betwist dat hij ten tijde van het renteaanbod, op 26 juli 2016, nog een (ex) personeelskorting ontving over het rentetarief van zijn hypothecaire geldlening. Toen hij nog in dienst was van de Bank ontving hij een personeelskorting van 33% op het cliënttarief, een (ex)personeelskorting van 0,5% heeft hij nooit gehad. In zijn brief van 18 januari 2017 onderbouwt hij deze betwisting met een vijftal documenten.

Ten aanzien van de hoogte van de personeelskorting heeft Consument twee documenten overgelegd. Ten eerste een pagina van de CAO van de Bank. In Bijlage 7.12 Regeling Personeelscondities op Bankdiensten is het volgende opgenomen:

“Voor alle aflossingsvormen geldt als personeelstarief tweederde van het cliënttarief, met uitzondering van de hypotheek met Euriborrente en bufferrente. Indien van toepassing gelden boven op het cliënttarief de reguliere product- of topopslagen. Het berekende personeelstarief wordt naar beneden afgerond op een kwart procent. Voor toekenning van het personeelstarief moet het personeelsinkomen of daarmee gelijkgesteld inkomen als basis dienen. De maximale korting bedraagt 3,5%.”

En ten tweede heeft Consument een digitaal overzicht overgelegd van de rekening waarvan de hypotheekbetalingen worden voldaan. Uit dit overzicht blijkt dat op 1 september 2015 (en de maanden daarvoor) een bedrag van € 447,46 is geïncasseerd door de Bank en vanaf 1 oktober 2015 een bedrag van € 634,46 is geïncasseerd door de Bank. De hypotheekbetaling geschiedt achteraf per maand. De personeelscondities zijn per 1 september 2015 vervallen. Hieruit blijkt volgens Consument nogmaals dat nimmer sprake is geweest van een personeelskorting van 0,5%.

4.4 Wat betreft de betwisting van de stelling dat in het bestaande hypotheekrentetarief een (ex) personeelskorting is toe past heeft Consument drie documenten overgelegd.

Ten eerste een e-mailbericht dat hij op 18 augustus 2015 aan de Bank [e-mailadres] heeft toegezonden. Hierin heeft hij het volgende medegedeeld:

“(...) Per **1 september 2015** zal ik uit dienst treden bij de ABN AMRO. Daarom hierbij het verzoek om per deze datum de personeelscondities van mijn hypotheek te laten vervallen. (...)”

Consument heeft daarmee overeenkomstig de door de Bank aangehaalde personeelscondities gehandeld en gemeld dat hij uit dienst zou treden.

Ten tweede heeft Consument een brief van de Bank van 25 augustus 2015 overgelegd. Hierin is het volgende medegedeeld:

“(...) U heeft bij ons een lening met personeelscondities. Wij gaan deze personeelscondities voor uw lening beëindigen. Daarom ontvangt u deze brief.

**Overzicht betaalafspraken**

Bij deze brief sturen wij u een nieuw overzicht met betaalafspraken over uw lening. Hierin staat per leningdeel uw maandbedrag en rentepercentage. Deze bedragen hebben wij opnieuw berekend. Hierdoor kan uw maandbedrag veranderd zijn. (...)”

In het bijgesloten overzicht staan de maandlasten per 1 september 2015 vermeld:

Uw maandbedrag vanaf 1 september 2015

Leningdelen						
Leningdeelnummer	Hypotheekvorm	Hoogte leningdeel	Rentepercentage	Jaarlijks kostenpercentage	Datum renteherziening	Maandbedrag
[REDACTED]	Spaargroei hypotheek	58.500,00	5,400%	5,5%	01-07-2024	263,25
	Aflossingsvrije Hypotheek	77.500,00	5,400%	5,5%	01-07-2024	348,75
	Aflossingsvrije Hypotheek	11.000,00	2,450%	2,5%	01-07-2017	22,46
<b>Uw maandbedrag</b>						<b>634,46</b>

Dit bedrag schrijven wij af van uw bankrekening.

Ten derde heeft Consument een Financieel Jaaroverzicht 2015 overgelegd. De Bank heeft dit overzicht op 26 januari 2015 aan hem verstrekt. Het gedeelte over zijn hypotheek ziet er als volgt uit:

Hypotheek	Waarde 31-12-2014	Waarde 31-12-2015	Ontvangen rente	In rekening gebrachte rente / kosten
Hypotheeknummer: 03.07.05.006				
Leningdebet:	-58.500,00	0,00		1.462,48
Leningdebet:	-77.500,00	0,00		1.937,32
Leningdebet:	-11.500,00	0,00		212,48
Leningdebet:	0,00	-58.500,00		1.053,00
Leningdebet:	0,00	-77.500,00		1.395,00
Leningdebet:	0,00	-11.000,00		89,84

Hieruit blijkt dat de hypothecaire geldlening wel degelijk is gewijzigd na zijn uitdiensttreding bij de Bank en dat de personeelskorting is vervallen.

- 4.5 In haar brief van 2 februari 2017 stelt de Bank hier louter tegenover dat de stelling van Consument onjuist is en dat wel degelijk een (ex) personeelskorting van 0,5% is toegepast op het door haar aan Consument in rekening gebrachte hypotheekrentetarief. Nu de Bank op geen enkele manier heeft aangetoond dat Consument een (ex) personeelskorting van 0,5% op het cliëntenhypotheektarief ontving en dit evenmin uit enig stuk uit het dossier is gebleken en Consument daartegenover aan de hand van de onder 4.3. en 4.4. besproken documenten uitvoerig gemotiveerd heeft betwist dat hij ten tijde van zijn dienstverband bij de Bank een korting van 0,5% op het hypotheekrentetarief ontving en na zijn uitdiensttreding de korting van 33% is komen te vervallen, kan de Commissie er niet anders dan vanuit gaan dat geen (ex) personeelskorting in het bestaande hypotheekrentetarief was opgenomen.
- 4.6 Hoe de Bank vervolgens bij rentebemiddeling tot een onjuiste berekening van het rentetarief is gekomen valt voor de Commissie op basis van het dossier niet te reconstrueren. Wat hier ook van moge zijn, de Bank heeft een aanbod gedaan en Consument heeft dit aanvaard. Nu de Commissie ervan uitgaat dat Consument ten tijde van het renteaanbod op 26 juli 2016 geen (ex) personeelskorting ontving, het verschil tussen de aangeboden rente en de marktrente niet exorbitant hoog was en zijn maandlasten ook niet dusdanig omlaag gingen dat hij reden had aan te nemen dat het aangeboden tarief onjuist was, heeft Consument er naar het oordeel van de Commissie gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat na rentebemiddeling een tarief van 4,41% voor een periode van tien jaar zou gelden. De Bank zal haar aanbod dan ook gestand moeten doen.
- 4.7 De Commissie begrijpt het argument van de Bank dat zij overeenkomstig het bepaalde in artikel 81a BGfo wettelijk gehouden is ten aanzien van al haar klanten een eensporig rentebeleid te voeren en het tarief van 4,41% derhalve niet kan toepassen op de hypothecaire geldlening van Consument. Dat brengt mee dat de Bank het financieel nadeel van Consument op andere wijze zal dienen te vergoeden en het bedrag aan door hem teveel betaalde en te betalen rente dient terug te betalen.
- 4.8 Nu Consument in feite nog aanspraak kan maken op het aanbod, ziet de Commissie geen aanleiding de door Consument gevorderde gebruikelijk afhandelingskosten toe te wijzen. Voor zover de vordering van Consument ziet op de door Consument besteedde tijd en moeite aan het geschil is dit niet op enig schadebedrag vast te stellen en komt dus niet voor vergoeding in aanmerking.

**4.9** Wat betreft de door Consument gevorderde bos bloemen gaat de Commissie ervan uit dat de Bank de toezegging in haar brief van 2 februari 2017 gestand zal doen.

## **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 de door hem teveel betaalde en te betalen rente boven het tarief van 4,41% op het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening dient te vergoeden.

*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.*