

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-525
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. M.C.Y. van de Griendt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam,
verder te noemen “de Bank”
Datum uitspraak : 9 augustus 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden ten tijde van het adviestraject en ook bij de verdere uitvoering van de hypothecaire geldlening. De Commissie is van oordeel dat niet is gebleken dat de bank tekort is geschoten in de in het kader van haar dienstverlening rustende zorgplicht. Wel is de Commissie van mening dat de Bank de brieven van consument in het vervolg binnen een redelijke termijn behoort te beantwoorden. De vorderingen worden 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 met bijlagen;
- de brief van Consument van 15 januari 2016 met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de brief van de Bank van 28 juni 2017 naar aanleiding van de hoorzitting.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zich in 2013 tot de Bank gewend voor advies ten behoeve van het afsluiten van een hypothecaire geldlening. Op 30 september 2013 heeft Consument een oriëntatiegesprek gehad en een opdracht tot hypotheekadvies gegeven aan de Bank. Voor de advieswerkzaamheden en afhandelingskosten is Consument een bedrag van in totaal € 2.100,- verschuldigd.

- 2.2 Bij brief van 3 oktober 2013 heeft Consument twee oriëntatierapporten en een onderbouwing voor de oriëntatierapporten ontvangen. In de toelichting staat onder meer het volgende:

“In de bijgesloten oriëntatie rapporten laat ik u de uitgewerkte hypotheekvormen zien met de daarbij behorende maandlasten, zowel bruto als netto. Zoals besproken is deze hypotheek bij de eerste beoordeling niet passend, vanwege de (naar onze inschatting) hoge maandlasten bij de combinatie van de nieuwe hypotheek en overbrugging. Daarom laat ik graag een extra beoordeling maken. Een definitief fiat zal pas gegeven worden als de hele aanvraag is ingediend. Dit zal plaats vinden na het schrijven van het adviesrapport en het completeren van het dossier.

Bij het bepalen van de haalbaarheid worden inkomenstoetsen gemaakt. Omdat u voor zekerheid kiest, en dus voor een rentevastperiode wil kiezen van gelijk of langer dan 10 jaar vast, zal deze inkomenstoets worden berekend op basis van de werkelijke rente. U begrijpt dat de inkomenstoets op basis van een rente van 10 jaar in uw geval gunstiger zal uitpakken dan een inkomenstoets op basis van 15 jaar. Graag verneem ik dus spoedig waar uw voorkeur naar uit gaat. Dit is namelijk een essentieel onderdeel van deze beoordeling.

De onderbouwing van mijn hypotheekopzet

Gezien de uitslag van de inkomenstoets heb ik moeten kiezen voor een maximaal overbruggingskrediet en niet zoals ik eerder met u heb besproken voor een hogere hypotheek omdat de hypotheekrente lager ligt.

Daarnaast heb ik voor het deel van € 56.600 gekozen voor een aflossingsvrije hypotheekvorm. Mijn motivatie hierachter is dat dit de maandlasten drukt in de periode dat uw nieuwe hypotheek en de overbrugging dient te worden betaald. Daarnaast zal dit bedrag uit de verkoop van de woning komen en dus binnen korte termijn worden afgelost. Voor dit deel ben ik uitgeweken naar een éénjaars rente omdat dit tarief lager is dan de huidige variabele rente en gedurende het eerste jaar stabiel blijven.

Voor het deel van de hypotheek wat u voor langer termijn benodigd heeft heb ik conform wens een lineaire hypotheekvorm gekozen met een lange rente.

Uw eigen vermogen dat op dit moment beschikbaar is bedraagt € 60.865,-. Hiervan zal € 30.000 worden gebruikt voor de aflossing van de huidige hypotheek op de huidige woning. Tevens wordt hiervan € 5.000 gereserveerd voor verhuiskosten. Het overige deel is gedeeltelijk, beschikbaar om tegenvallende verkoop op te vangen en de woonlasten van de overbruggingslening in het eerste jaar op te vangen. U hoeft geen extra reservering te doen om het risico af te dekken als de woning na één jaar nog niet verkocht zou zijn. Hiervoor heeft u een overbruggingsgarantie afgesloten.

Tenslotte heb ik in kaart gebracht wat de woonlasten bij aanvang bedragen als de volledige hypotheek en overbrugging zijn aangewend voor de bouw van de woning. Overbrugging 190.000 en de hypotheek van € 56.600 geven samen een bruto maandlast van € 711,-. De lineaire hypotheek van € 174.415 zal een bruto aanvangslast geven van € 1.088,-. U dient er mogelijk rekening mee te houden dat u een stukje dient te reserveren als alle drie de leningdelen volledig zijn opgenomen. Ik heb tot op heden de jaarlijkse schenking van € 5000,- buiten beschouwing gelaten.

Ik wil u erop wijzen dat deze berekening met zeer veel zorgvuldigheid zijn opgesteld echter u kunt hieraan geen rechten ontleen.

(...)

Benodigde hypotheek / overbrugging:

Maximale overbrugging vanuit ABN AMRO op basis van WOZ Beschikking (€ 268.000) = € 190.000

Resterende benodigde overbrugging is verwachte overwaarde huidige woning (€ 246.600) -/- overbruggingskrediet vanuit ABN AMRO (€ 190.000) = € 56.600. Dit bedrag dient meegefinancierd te worden in een nieuwe hypotheek

Benodigde financiering op dit moment betreft het totaalbedrag voor aankoop nieuwe woning (€ 412.015), waar de opbrengst van de verkoop van de huidige woning t.z.t. op in mindering wordt gebracht. Benodigde hypotheek op lange termijn is het totaalbedrag benodigd voor de aankoop van de woning (€ 421.015) -/- het bedrag dat vrijkomt bij verkoop huidige woning (€ 246.600) = € 174.415

*Maximale hypotheek in BOX I = € 172.794**

**** de meegefinancierde financierskosten zijn wel eenmalig aftrekbaar maar de rente welke u betaalt over het te lenen bedrag waarmee de financieringskosten zijn voldaan zijn niet aftrekbaar.****

2.3 Consument heeft aan de Bank bij brief van 5 oktober 2013 het volgende geschreven:

“In aansluiting op bovengenoemde brief deel ik u mede toch vast te houden aan onze op 30 september 2013 aangegeven wens van € 160.000,00 hypotheek.

Na bestudering van uw uitgewerkte voorstellen is onze conclusie dat € 190.000,00 overbrugging door ABN-AMRO geaccepteerd kan worden. Voor ons is dit voldoende en wij verzoeken u dan ook om voor de aanvraag in Amersfoort een nieuwe opzet te willen uitwerken voor de navolgende specificaties:

- Een lineaire hypotheek voor € 160.000,00*
- Dertigjarige looptijd*
- Rentevaste periode van 10 jaar*
- Overbruggingskrediet voor € 190.000,00*
- Separate verrekening financieringskosten via bankrekening*

Te uwer informatie; het resterende bedrag als benodigd zal door ons uit eigen vermogen betaald gaan worden.”

- 2.4 Consument heeft bij brief van 21 oktober 2013 stukken opgestuurd naar de Bank. Consument heeft de Bank in zijn brief verzocht om de stukken met spoed te beoordelen. Bij brief van 24 oktober 2013 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat het adviestraject wordt gestart en het totale proces (schrijven advies, beoordelen advies, beoordelen krediet, aanvragen offerte, onderteken stukken en completeren dossier) ongeveer 3 weken zal duren. De streefdatum voor het tekenen van de hypotheekofferte is 1 december 2013.
- 2.5 Consument heeft bij brief van 26 oktober 2013 aan de Bank medegedeeld dat hij meer snelheid wenst voor het aanbieden van de hypotheekofferte. Het valt hem tegen dat sinds het eerste gesprek van 30 september 2013 geen vooruitgang is geboekt. De ontbindingstermijn in de koop- en aannemingsovereenkomst voor het niet (tijdig) kunnen vervullen van een financiering is namelijk twee maanden. De hypotheekacceptatie moet van Consument uiterlijk 15 november 2013 geheel afgerond zijn. De streefdatum van 1 december 2013 is dus te laat volgens Consument.
- 2.6 De Bank heeft Consument bij brief van 7 november 2013 geïnformeerd dat zij graag op 11 november 2013 dan wel 14 november 2013 een afspraak wenst te maken voor het ondertekenen van de hypotheekofferte. De Bank heeft de offerte van 6 november 2013 meegestuurd aan Consument. Consument heeft deze offerte niet ondertekend, omdat deze onjuist is.
- 2.7 Consument heeft de offerte en het hypotheekadvies van 11 november 2013 ondertekend op 14 november 2013.
- 2.8 Op 18 november 2013 heeft de Bank aan Consument bevestigd dat de geaccepteerde hypotheekofferte in ontvangst is genomen en dat alle dossierstukken genoemd als voorbehoud in de hypotheekofferte zijn aangeleverd. Consument heeft telefonisch contact opgenomen met de Bank over het algemeen voorbehoud in de offerte. Op 18 november 2013 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat het juist is dat de financiering nog niet helemaal definitief is en dat op basis van dit algemeen voorbehoud de financiering nog een halt kan worden toegeroepen. Pas wanneer de stukken naar notaris zijn verzonden is de financiering definitief. Ook heeft de Bank Consument geadviseerd een verlenging aan te vragen van het voorbehoud in de koopovereenkomst.
- 2.9 Consument heeft bij brief van 21 november 2013 geschreven dat de Bank is tekortgeschoten in haar afwikkelingstijd. Ook heeft Consument de Bank de volgende tips gegeven:
1. *Zorg voor meer snelheid in afwikkelen*
 2. *Zorg er voor dat er vooraf meer duidelijkheid in zekerheid op schrift staat over wel c.q. geen hypotheekverstrekking*
 3. *Zorg voor minder starheid in risicoanalyses bij flinke overwaarde op het in onderpand te verkrijgen goed dan zouden cliënten minder kosten kunnen hebben.*
 4. *Zorg dat een aangeboden hypotheekofferte zonder voorbehoud is en dus direct als bevestiging geldt.*

5. Zorg dat bij overbruggingskredieten ook een stukje op het aan te kopen huis als dekking kan gelden, op een bedrag van € 436.384,00 toch € 273.384,00 onbenut houden is zonder en kan stukken beter.

Met voorgaande tips/opmerkingen zouden er voor cliënten minder spanningen zijn en herstel op de woningmarkt sneller gaan, ook zou u beter kunnen concurreren. Met ons geldt net als voor velen, de bij ABN AMRO gevoerde procedure is niet voor herhaling vatbaar hetgeen betekent rustig blijven zitten en niet meer verhuizen. Met weer een ervaring rijker begrijpen we nu waarom de doorstroming op de huizenmarkt zoveel stagneert, jammer!”

- 2.10 Consument heeft bij brief van 21 november 2013 verzocht om uitstel van de ontbindende voorwaarden met drie maanden. Op 28 november 2013 heeft de Bank schriftelijk bevestigd dat Consument de hypotheekofferte heeft ondertekend. Op 29 november 2013 heeft de Bank schriftelijk bevestigd dat alle gegevens van de hypotheek zijn doorgestuurd naar de notaris.
- 2.11 De hypotheekakte is op 31 januari 2014 gepasseerd bij de notaris. Op 4 maart 2014 heeft de Bank Consument een overzicht met betaalafspraken toegestuurd aan Consument. Op het overzicht staat onder meer het volgende:

Uw maandbedrag vanaf 30 januari 2014

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel	Rente	Jaarlijks kosten-percentage	Datum rente-herziening	Maandbedrag
	Overbruggings-lening	160.000,00	3,700%	4,1%	01-04-2014	32,89
	Aflossingsvrije Hypotheek	30.000,00	2,700%	2,9%	01-04-2014	4,50
	Lineaire Hypotheek	160.000,00	3,950%	4,1%	01-01-2024	35,11
						72,50
U betaalt voor uw lening						

Op 30 januari 2014 hebben wij het bedrag van uw lening gestort op de rekening van uw notaris of met u verrekend. Vanaf 30 januari 2014 moet u daarom rente betalen voor dit bedrag. Het bedrag dat u aan rente moet betalen, geldt voor de periode van 30 januari 2014 tot 1 februari 2014.

Uw maandbedrag vanaf 1 februari 2014

Leningdelen

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel	Rente	Jaarlijks kosten-percentage	Datum rente-herziening	Maandbedrag
	Overbruggings-lening	160.000,00	3,700%	4,1%	01-04-2014	493,33
	Aflossingsvrije Hypotheek	30.000,00	2,700%	2,9%	01-04-2014	67,50
	Lineaire Hypotheek	160.000,00	3,950%	4,1%	01-01-2024	971,11
Uw maandbedrag						1.531,94

2.12 Op 27 september 2014 heeft Consument de Bank bericht dat de woning aan de Notarisappel 149 te Tiel is verkocht en haar verzocht om alle benodigde gegevens te verschaffen aan de notaris om de overbruggingsdelen in te lossen en royement te verlenen.

2.13 De Bank heeft Consument op 19 november 2014 een terugbetaalnota toegestuurd. Op de terugbetaalnota staat onder meer het volgende:

Definitieve terugbetaalnota van uw Woning Hypotheek per 1 december 2014

Op deze terugbetaalnota ziet u welk bedrag u moet terugbetalen.

Lening-deelnr.	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel per 30-1-2014	Wijzigingen sinds 30-1-2014	Totaal rente van 30-1-2014 tot 1-12-2014	Totaal van 30-1-2014 tot 1-12-2014	Hoogte leningdeel per 1-12-2014	Boete voor eerder terugbetalen
	Overbruggings-lening	0,00	160.000,00	4.726,21	-4.726,21	160.000,00	0,00
		<u>0,00</u>	<u>160.000,00</u>	<u>4.726,21</u>	<u>-4.726,21</u>	<u>160.000,00</u>	<u>0,00</u>
Per 1 december 2014 moet u terugbetalen						160.000,00	

2.14 Consument heeft de Bank bij brief van 22 november 2014 medegedeeld dat op de terugbetaalnota het bedrag van € 30.000,- ontbreekt welke ook als overbruggingsdeel zou gelden. De Bank heeft hierover op 27 november 2014 het volgende geschreven:

“U refereert in uw schrijven d.d. 22/11/2014 aan de resterende extra aflossing van EUR 30.000. Ik heb eerder de notaris verzocht om ook dit deel voor u af te lossen bij ABN AMRO Bank. Doordat dit echter een ‘verkapte’ overbrugging is (een extra leningdeel verstrekt op de nieuwe woning, bedoeld voor deze verwachte extra aflossing), heeft de notaris deze extra aflossing niet als zodanig verwerkt.

Zojuist hebben wij contact gehad met de notaris. De notaris heeft toegezegd op 1 december zorg te dragen voor de extra aflossing van € 30.000 op leningdeel [..leningdeel 1..]”

2.15 In verband met aflossing van de leningdelen met nummer [..leningdelen 1 en 2..] is het leningoverzicht gewijzigd:

Leningoverzicht van uw Woning Hypotheek per 1 januari 2015 Muntsoort : EUR

In dit overzicht ziet u hoe hoog uw lening is, welk rentepercentage u betaalt en wat uw maandbedrag is.

Leningdeelnummer	Hypotheekvorm	Hoogte leningdeel per 1-1-2015	Nominaal rentepercentage	Jaarlijks kostenpercentage	Datum renteherziening	Maandbedrag per 1-1-2015
[REDACTED]	Lineaire Hypotheek	155.109,69	3,950%	4,0%	1-1-2024	955,01
		155.109,69				955,01
U betaalt voor uw lening						955,01

Welk rentepercentage betaalt u voor uw leningdelen?

Leningdeelnummer [REDACTED]	Lineaire Hypotheek
Nominaal rentepercentage zonder korting	4,15%
Huisbankkorting	0,20%
Rentepercentage met korting	3,95%

2.16 Op 28 maart 2015 heeft Consument het volgende geschreven aan de Bank:

“Heden is ons gebleken dat ABN-AMRO de advieskosten van € 2.100,00 tweemaal ontvangen heeft, eenmaal via het notaris kantoor en eenmaal via uw eigen inhouding.

Overeenkomstig onze herberekening (zie bijlage) verzoeken wij u om het bedrag van € 2.153,04 op onze bankrekening [..IBAN nummer..] terug te storten. Dit bedrag is zoals u kunt zien inclusief de rentecorrecties.

Verder delen wij u mede dat de ABN-AMRO overzichten bij onjuiste gegevens zeer onduidelijk worden, zie de bijgesloten kopie van april 2014. Onder de specificatie van het beschikbare bouwdepot per 1 maar 2014 had geen € 0,00 moeten staan maar € 312.064,29.

Daarnaast melden wij dat wij geen bericht ontvangen hebben over een gewijzigd hypotheeknummer, op het jaaroverzicht van ABN-AMRO vernemen wij ineens het nummer [..leningdeel 1..]. Is dit nu ons nummer voor de toekomst? Graag uw antwoord!

In onze berekeningen (zie bijlage) zien wij t.o.v. van uw jaaroverzicht ook afwijkingen, wij verzoeken u het verschil te corrigeren en de te veel berekende bedragen op onze bankrekening bij te schrijven. Het betreft de navolgende punten:

1. € 14,22 te veel opgevoerde rente voor leendeel ... [..1..]
2. € 2,16 te veel opgevoerde rente voor leendeel ... [..2..]

3. € 0,05 te weinig opgevoerde rente voor leendeel ... [..3..]
4. € 1,47 te weinig opgevoerde restschuld voor leendeel ... [..3..].

Toelichting

Het voor leendeel ... [..2..] te weinig overgemaakte bedrag van 2,16 heeft betrekking op het eerdere tijdstip van ontvangst, de inlossing van de leendelen € 160.000,00 en € 30.000,00 zijn immers door het notaris kantoor per telefonische overboeking gelijktijdig op 1 december 2014 aan de ABN AMRO Bank N.V. doorgestort.

Tot slot delen wij u mede dat wij voor het jaar 2015 het maximale bedrag aan boetevrije aflossing willen benutten.

Voor zover noodzakelijk machtigen wij ABN-AMRO om het bedrag van € 16.000,00 per 1 mei 2015 van onze bankrekening ([..IBAN nummer..]) af te schrijven.

Na verwerking hiervan ontvangen wij graag een nieuw maanlastenoverzicht voor de resterende looptijd van onze hypotheek.”

2.17 De Bank heeft op 9 april 2015 het volgende geschreven aan Consument:

“U constateert dat de advies- en afhandelingskosten twee maal bij u in rekening zijn gebracht. De eerste maal via afrekening bij de notaris, daarna als onttrekking uit uw bouwdepot. Uiteraard is dit niet de bedoeling. Wij vergoeden u het bedrag van € 2.153,04 op uw bankrekening terug. Onze excuses voor het ongemak.

De specificatie van het bouwdepot vermeld een saldo van €0,- per 1 maart 2014. De oorzaak hiervan is dat de administratieve afwikkeling van het opvoeren en vullen van liet bouwdepot pas in de loopt van de maand maart zijn afgerond. Onze excuses voor de onduidelijkheid die dit voor u oplevert.

ABN AMRO bank gebruikt twee verschillende nummers voor hetzelfde contract. In de hypotheekadministratie heeft uw hypotheek nummer [..1..]. In de administratie van de bank kan dit nummer niet worden opgevoerd en wordt het leningnummer [..1A..] gebruikt. Deze nummers blijven naast elkaar in gebruik.

De teveel betaalde rente over 2014 vergoed ik u direct. Het totaalbedrag van € 17,90 ontvangt u binnen enkele dagen op uw rekening.

Voor een extra aflossing op uw hypotheek kunt u gebruik maken van bijgevoegd machtigingsformulier. Voor de duidelijkheid wijs ik er op dat voor incasso per 1^e van de komende maand het formulier uiterlijk de 10^e van de lopende maand door onze administratie moet zijn ontvangen. De eerst mogelijke incassodatum is hierdoor 1 juni 2015.”

2.18 Op 11 april 2015 heeft Consument het volgende geschreven aan de Bank:

“Heden ontving ik uw te late reactie van 9 april 2015 op onze brief van 28 maart 2015.

In aansluiting hierop deel ik u mede dat mijn vrouw en ik geen genoegen nemen met de door u voorgestelde datum van 1 juni 2015 voor de extra aflossing.

Conform de voorwaarden hebben we ter afwikkeling voldaan aan de verzoektermijn van 1 maand om ABN-AMRO op 1 mei 2015 te kunnen laten incasseren, de door u benodigde machtiging hebben wij u al verstrekt. Indien ABN-AMRO hiervoor standaardformulieren wenst had zij deze tijdig beschikbaar moeten stellen zodat er voor haar klanten geen vertragingen en renteverlies optreden. Naar de toekomst gezien ontvangen wij in dat geval dan graag van u de machtigingsformulieren op voorraad.

Voor dit moment verzoeken wij u om ervoor zorg te dragen dat de extra aflossing van € 16.000,00 op 1 mei 2015 geïncasseerd wordt. Mocht dit voor ABN-AMRO problemen geven dan verzoeken wij u om de voor ons verloren rente tot 1 juni 2015 te compenseren. Ter bespoediging bijgaand nogmaals onze machtiging op het van u ontvangen formulier.

Verder moet het ons van het hart dat wij ondanks uw vriendelijke uitstraling te veel minpunten ervaren. In eerdere gesprekken hebben wij de door u veroorzaakte fouten ook toegelicht. Dat wij door ABN-AMRO telkens weer een verkeerde voorstelling van zaken krijgen welke voor ons tot grote schade zou gaan leiden blijft voor ons onacceptabel. De gang naar KiFid voor een klacht komt zo steeds dichterbij, hopen dat wij nu bij ABN-AMRO betere tijden gaan meemaken en de missers kunnen afstrepen verblijven wij met vriendelijke groet.”

2.19 De Bank heeft hierop het volgende geschreven op 17 april 2015:

“Dank voor uw brief van 11 april 2015. Deze brief hebben wij op 15 april op ons kantoor ontvangen. Ik begrijp uit uw brief dat u zich niet kan vinden in de doorlooptijden van uw extra aflossing. Om een extra aflossing te kunnen doen, maken wij gebruik van het incassoformulier. Dit incassoformulier wordt opgemaakt op basis van de persoonlijke wens van onze relatie waarbij de adviseur de zorgplicht heeft na te gaan of deze aflossing passend is bij de persoonlijke situatie van de klant. Deze formulieren zijn om deze reden niet blanco beschikbaar. Gezien de tijdslijnen (ontvangst van uw verzoek d.d. 7 april 2015, verzenden van instructies van mij aan u d.d. 9 april 2015, door mij ontvangen incassoformulier d.d. 15 april 2015, allen per post), is de termijn van aankondiging (afhandeling voor de 10^e van de maand) overschreden.

In uw geval wil ik, omdat ik op de hoogte ben van uw financiële situatie een andere mogelijkheid bieden. U kunt zelf de overboeking uitvoeren. Ik wil daarbij aantekenen dat het overboeken van gelden van uw rekening alleen door u persoonlijk kan worden uitgevoerd. Let wel, ook dit proces kent een tijdsperiode. De gelden dienen voor de 22^e van de maand op rekeningnummer [..IBAN nummer en bank..] bijgeschreven te zijn, o.v.v. van extra aflossing, het lening-nummer en het lening-deelnummer en uw naam.

Het betreft mij dat u ondanks mijn persoonlijke inspanningen niet tevreden bent met de dienstverlening van ABN AMRO Bank. Indien u gebruik wilt maken van de klachtenregeling, verzoek ik u dat schriftelijk te doen via kantoor [..plaats..]. Ik laat dan onze afdeling Klachtenmanagement uw verzoek behandelen. Daarna staat het u vrij in contact te treden met de KiFid.”

- 2.20 Op 20 april 2015 heeft de Bank de extra aflossing van € 16.000,00 ontvangen en verrekend met leningdeelnummer [..3..].
- 2.21 Op 14 mei 2015 heeft de Bank geschreven aan Consument dat een machtiging is afgegeven. De Bank heeft naar aanleiding van de brief van Consument van 20 mei 2015 aangegeven dat de brief van 14 mei 2015 onjuist is en dat met de hypotheekadministratie is afgestemd dat de machtiging is komen te vervallen omdat Consument het bedrag reeds handmatig heeft overgeboekt.
- 2.22 Op 20 juli 2016 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank. De Bank heeft Consument een tegemoetkoming aangeboden van € 52,67, omdat de extra aflossing op 1 juni 2016 afgeboekt had dienen te worden in plaats van op 1 juli 2016. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure hebben niet geleid tot een oplossing.
- 2.23 Consument heeft de Bank bij brief van 7 november 2016 gemachtigd om in januari 2017 een bedrag van € 16.000,00 af te schrijven in verband met de extra boetevrije aflossing van de hypothecaire geldlening voor het jaar 2017. De Bank heeft hiervoor onterecht in een boete in rekening gebracht. Het bedrag van € 16.000,00 is teruggestort door de Bank op de rekening van Consument.
- 2.24 Op de hypothecaire geldlening zijn de Voorwaarden Woning Hypotheken van april 2013 van toepassing (hierna: “de Voorwaarden”). In de Voorwaarden staat voor zover relevant het volgende:

“22.1 Wat is een Lineaire Hypotheek (in het kort)?

Een Lineaire Hypotheek is een hypotheekvorm waarbij u iedere maand een deel van uw lening aan de bank terugbetaalt. Daarnaast betaalt u iedere maand rente,

22.2 Wat betaal ik iedere maand?

(...)

3. Als het bedrag dat u aan de bank moet terugbetalen daalt, dan daalt ook het bedrag dat u aan rente moet betalen. Tijdens de looptijd van dit leningdeel daalt uw maandbedrag dus.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert:

- A) een schadevergoeding van € 4.000,-;
- B) dat de vaste aflossing van € 444,44 per maand – ook na een extra aflossing - gehandhaafd blijft;
- C) dat de Bank alsnog per 17 januari 2017 de € 16.000,- boetevrije extra aflossing verrekent;
- D) dat de Bank aan Consument de mogelijkheid biedt om zelfstandig vervroegde hypotheekinlossingen uit te voeren;
- E) dat de Bank Consument na elke hypotheekaflossing een specificatie toezendt; en
- F) dat de Bank een excuusbrief opstelt met klacht-erkenning.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht geschonden ten tijde van het adviestraject en ook bij de verdere uitvoering van de hypothecaire geldlening. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Het functioneren van de Bank is onbehoorlijk. De afhandeling van lopende zaken blijft te lang liggen. De door de Bank gedateerde post komt telkens 1 tot 2 weken te laat aan. Ook is de doorlooptijd in de verwerking van de aangeleverde stukken ondermaats, de machtigingsformulieren voor de extra aflossing zijn bijvoorbeeld niet tijdig verwerkt. Bovendien worden vragen onjuist en onvoldoende beantwoord en is er geen vast aanspreekpunt waarbij Consument terecht kan.
- De medewerk(st)ers en hypotheekadviseurs zijn incompetent en geven verkeerde adviezen. Adviesgesprekken blijken geen adviesgesprekken maar een keuze uit voorgekookte producten waarbij alleen standaard opties mogelijk zijn. Dit wordt als maatwerk verkocht en is misleidend. Consument had de wens voor 20% boetevrije aflossing, maar de Bank stelt dat 10% boetevrije aflossing standaard is. Dat het verzoek van Consument voor een lineaire hypotheek met 20% boetevrije aflossing twee maanden heeft moeten duren heeft Consument verbaasd. Ook heeft de Bank de advieskosten twee maal in rekening gebracht en is de extra aflossing van € 1.600,- niet goed en tijdig verwerkt. Dit is het bewijs van slecht management. Het is dan ook redelijk dat de betaalde advieskosten worden terugbetaald. Ook dient Consument gecompenseerd te worden voor alle uren die hij in dit dossier heeft gestoken.
- De Bank is vooringenomen, doet nalatige toezeggingen en biedt slechte service. De nalatigheden bestaan uit het niet nakomen van mondelinge toezeggingen, het niet tijdig toezenden van bevestigingen en overzichten.
- Onbetrouwbaarheid door te ambtelijke structuur en versplintering van taken. Ontbrekende correctieoverzichten van onjuist geïnde incasso's. Ontbrekende maandoverzichten lineaire hypotheekaflossingen. Onjuiste hypotheekstand na aflossing. Bovendien houdt de Bank zich niet aan de overeengekomen aflossing van € 444,44 per maand ook na een extra aflossing op de hypothecaire geldlening. Nergens is vastgelegd dat dit bedrag wijzigt bij een extra aflossing.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De klachten van Consument die zien op de toezichthoudende wet- en regelgeving komen niet voor behandeling in aanmerking. Slechts de contractuele- en privaatrechtelijke verhouding tussen de Bank en Consument dient te worden beoordeeld. De Bank benadrukt dat haar een grote mate van beleidsvrijheid toekomt ten aanzien van de vraag op welke wijze zij financieringsverzoeken dient te beoordelen. De Bank biedt echter wel haar welgemeende excuses aan voor het feit dat Consument zich onvoldoende gewaardeerd voelt en ontevreden is over de dienstverlening.
- De lange doorlooptijd bij het aanvraagtraject is te wijten aan Consument zelf. Op 3 oktober 2013 heeft Consument om een aangepaste aanbieding gevraagd en Consument heeft pas op 21 oktober 2013 gereageerd op het verzoek van 9 oktober 2013 om stukken.

Bovendien heeft Consument de door hem gevraagde financiering verkregen en is de overeenkomst tussen partijen tot stand gekomen. Ook heeft de koop heeft tijdig kunnen plaatsvinden. Het is dan Bank dan ook onduidelijk waarom zij Consument zou moeten compenseren. Consument heeft dit onvoldoende onderbouwd.

- De advieskosten worden niet teruggeboekt, omdat Consument wel advies heeft gehad. Voor het adviestraject worden kosten in rekening gebracht. Hier was Consument van op de hoogte. Het feit dat de door Consument gevraagde diensten, zoals een grotere mogelijkheid tot boetevrij aflossen, niet werden verstrekt, maakt niet dat sprake is van een onjuist advies.
- De Bank stuurt geen maandelijkse overzichten. Dit staat ook niet in de Voorwaarden en is niet overeengekomen. Consument ontvangt alleen een overzicht als de hypotheekrente wijzigt of als Consument extra aflost. Ook gaat de Bank niet in op het verzoek om meer dan 10% per jaar boetevrij af te lossen. Tussen partijen is namelijk overeengekomen dat niet meer dan 10% per jaar extra mag worden afgelost.
- De kerneigenschap van een lineaire hypotheek is dat met een vast bedrag per maand de lening binnen de afgesproken periode wordt terugbetaald. Dit is te vinden in artikel 22 van de Voorwaarden. Op het moment dat de lening lager is vanwege extra aflossingen, wijzigt dus de vaste aflossing om aan het einde van de looptijd op 0 uit te komen. Daarom wordt nu een bedrag van € 398,01 afgelost per maand.

4 Beoordeling

4.1 Ter beoordeling ligt de vraag of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden ten tijde van het adviestraject en ook bij de verdere uitvoering van de hypothecaire geldlening. De Commissie overweegt als volgt.

A) Advieskosten

4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument en dat zij de op haar in het kader van deze dienstverlening rustende zorgplicht heeft geschonden door verkeerde adviezen te geven, misleidende informatie te verschaffen en onvolledig en foute specificaties te overleggen. Ook klaagt Consument over de lakse en trage werkwijze van de Bank onder meer bij het beantwoorden van de door Consument toegestuurde brieven.

4.3 De Commissie oordeelt dat de rechtsverhouding tussen Consumenten en de Bank zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW). In het licht hiervan rustte op de Bank bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De adviseur dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1, NJ 2003, 375. Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënt naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënt zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënt vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

4.4 Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door verkeerde adviezen te geven en misleidende informatie te verschaffen. De Commissie stelt vast dat Consument deze stellingen niet voldoende heeft onderbouwd en uit de stukken ook niet volgt dat de Bank verkeerde adviezen heeft gegeven dan wel misleidende informatie heeft verschaft. Het feit dat het advies niet aan alle gevraagde wensen van Consument voldoet, zoals een grotere mogelijkheid tot boetevrij aflossen, maakt ook niet dat het advies van de Bank verkeerd is geweest. Bovendien volgt uit de stukken dat de Bank wel degelijk werkzaamheden heeft verricht voor Consument en dat de werkzaamheden hebben geleid tot de aan Consument (tijdig) verstrekte financiering. Het kan zo zijn dat in een lopend hypotheektraject niet alles perfect verloopt – zoals het abusievelijk twee keer in rekening brengen van de adviesvergoeding, maar dat betekent niet dat er zodanig onzorgvuldig is gehandeld dat er sprake is van schending van de zorgplicht. De fout met dubbele advieskosten is op verzoek van Consument reeds hersteld door de Bank. De Commissie is dan ook van oordeel dat niet is gebleken dat de Bank tekort is geschoten in de in het kader van haar dienstverlening rustende zorgplicht. De Bank is derhalve niet gehouden om de advieskosten terug te betalen aan Consument. Wel is de Commissie van mening dat de Bank de brieven van Consument in het vervolg binnen een redelijke termijn behoort te beantwoorden.

A) Schadevergoeding

4.5 Voor wat betreft de kosten van € 1.900,- (€ 4.000,- - € 2.100,-) die Consument vordert voor de tijd die hij in dit dossier heeft gestoken, merkt de Commissie als volgt op. Van Consument mag een zekere inspanning worden verwacht bij het regelen van zijn persoonlijke financiële aangelegenheden. De kosten van € 1.900,- voor de door Consument verrichtte inspanning komen dan ook niet voor vergoeding in aanmerking.

B) Handhaven overeengekomen maandbedrag na extra aflossing

4.6 Consument vordert dat het overeengekomen maandbedrag van € 444,46 wordt gehandhaafd door de Bank ook wanneer Consument een extra aflossing heeft gedaan. De Commissie stelt vast dat in het kader van een lineaire hypothecaire geldlening de wijze van berekening van het maandbedrag een onderdeel is van de lening. De Bank heeft Consument ter zitting aangeboden om samen om tafel te gaan zitten om eventueel de looptijd van de lening te verkorten maar dan zal er een nieuwe overeenkomst moeten worden afgesloten. De Commissie is van oordeel dat de Bank terecht bij een extra aflossing op de hypothecaire geldlening tot aanpassing van het maandbedrag overgaat op basis van de hoogte van de hypotheekschuld en de looptijd van de hypothecaire geldlening. Dit is namelijk inherent aan de systematiek van de lineaire hypotheek. Dat Consument uit de gegeven toelichting op de hypothecaire geldlening niet heeft kunnen afleiden wat het effect is van een extra aflossing van het maandbedrag, maakt niet dat de gegeven voorlichting onzorgvuldig is. Consument kan niet verwachten dat in de informatie alle denkbare opties worden besproken. Bovendien had het op de weg van Consument gelegen om bij onduidelijkheid hierover nadere informatie over op te vragen. De Bank mag dan ook het maandbedrag aanpassen na een extra aflossing.

C) en D) Boetevrije extra aflossing januari 2017 en wijze uitvoering aflossing

4.7 Wat betreft de vordering van Consument dat de boetevrije extra aflossing per januari 2017 alsnog in orde wordt gemaakt, heeft de Bank ter zitting toegezegd dat zij Consument een duidelijke brief gaan sturen over de wijze waarop de extra boetevrije aflossing van 2017 in orde wordt gemaakt. De Bank is deze toezegging ook nagekomen door middel van de brief van 28 juni 2017. Wat betreft het verzoek van Consument om meer dan 10% boetevrij af te lossen, merkt de Commissie op dat partijen dit niet zijn overeengekomen en de Bank derhalve niet gehouden is mee te werken aan dit verzoek. Ten overvloede merkt de Commissie op dat de Hypotheekrichtlijn (Mortgage Credit Directive) waarnaar Consument ter zitting heeft verwezen nog niet van toepassing was in 2015. Deze richtlijn is in het Burgerlijk Wetboek (BW) en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) per 14 juli 2016 geïmplementeerd. Deze wetgeving brengt evenwel niet met zich mee dat onbeperkt kan worden afgelost.

E) Specificatietoezending

4.9 Consument vordert dat de Bank hem maandelijkse specificaties toezendt na elke hypotheekaflossing dan wel extra aflossing in de loop van het jaar. De Bank heeft toegelicht dat een jaarlijkse opgave wordt verstuurd aan Consument en dat tussentijdse overzichten beschikbaar zijn via het internet. De Bank stuurt echter geen specificaties na elke hypotheekaflossing. De Commissie is van oordeel dat van de Bank ook niet hoeft worden verwacht dat zij maandelijks overzichten aan Consument toestuurt. Consument kan namelijk aan de hand van de aflossing zelf gemakkelijk berekenen wat de stand van de hypothecaire geldlening is of gebruik maken van Internetbankieren om dit in te zien.

F) Excuses

4.10 Consument vordert tevens een excuusbrief van de Bank met klacht-erkenning. Uit de stukken volgt dat de Bank Consument meerdere malen haar excuses heeft aangeboden. Ook heeft de Bank ter zitting nogmaals haar excuses aan Consument aangeboden. De Commissie acht dit voldoende en ziet niet in waarom de Bank opnieuw een brief moet opstellen met daarin een klacht-erkenning.

Slotsom

4.11 De slotsom is dat de vorderingen van Consument worden afgewezen.

5 Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.