

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-561 (mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)

Klacht ontvangen op : 5 september 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te 's-Gravenhage, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 22 augustus 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument beklagt zich erover dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door hem niet goed, tijdig en volledig te informeren over de procedure van renteherziening na afloop van de rentevastperiode. De Commissie oordeelt dat de Bank niet heeft voldaan aan de informatieverplichting, zoals neergelegd in artikel 68b lid 1 Bgfo. Van de Bank had mogen verwacht dat zij Consument tijdig en volledig had geïnformeerd over het aflopen van de rentevastperiode. In zoverre is de klacht van Consument gegrond. De vorderingen van Consument worden echter afgewezen. De gevorderde schade houdt geen verband met de gebrekkige communicatie inzake het renteaanbod in verband met de afloop van de rentevastperiode. Bovendien is het de keuze van Consument geweest een nieuw renteaanbod niet af te wachten en te kiezen voor gedeeltelijke aflossing van de lening. De Commissie acht het echter passend als de Bank het ter zitting gedane coulance aanbod ten bedrage van € 2.000,- alsnog gestand doet.

1. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 juni 2017 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de Bank een hypothecaire geldlening ad € 685.000,- gesloten. Ter aflossing van de hypothecaire geldlening heeft Consument een kapitaalverzekering gesloten.

- 2.2 De renteherzieningsdatum is vastgesteld op 1 juli 2015.
- 2.3 Consument heeft de Bank in januari 2015 telefonisch verzocht om een renteherzieningsvoorstel.
- 2.4 In februari 2015 heeft Consument de Bank verzocht om een berekening te maken van de verschuldigde premie bij herziening van de rente naar 2,90%.

- 2.5 Bij brief van 23 februari 2015 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:
“(…)

U krijgt een hypotheek bij Nationale-Nederlanden. Wij zijn blij dat u klant bij ons bent en willen u daarom goed en tijdig informeren. Vanaf nu kunt u uw hypotheekgegevens inzien en wijzigen op mijn.nn: uw persoonlijke en beveiligde online omgeving. Zo heeft u altijd inzage in uw hypotheek, wanneer het u uitkomt. Ook uw nieuwe rentevastperiode kunt u eenvoudig online kiezen.

Uw nieuwe rentevastperiode kiezen in mijn.nn

Op 1 juli 2015 lopen één of meer rentevastperiodes van uw hypotheek af. Dit is het moment om alvast goed na te denken over het vervolg, zodat uw hypotheek blijft aansluiten bij uw wensen en uw persoonlijke situatie.

Vanaf 1 april 2015 staat uw persoonlijke renteaanbod voor u klaar op mijn.nn. U vindt hier de verschillende rentevastperiodes overzichtelijk op een rij met de bijbehorende maandlasten. Met een muisklik kunt u hier zelf een nieuwe rentevastperiode kiezen. U ontvangt dan direct een bevestiging per mail.

(…)

Wilt u advies?

Wij kunnen ons voorstellen dat u meer wilt weten over de mogelijkheden die u heeft of de gevolgen van uw keuze. Voor meer informatie en advies kunt u terecht bij uw hypotheekadviseur.

(…)”

- 2.6 Bij brief van 26 februari 2015 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:
“(…)

U heeft ons gevraagd een berekening te maken van de premie bij herziening van de rente naar 2,90%.

Helaas kunnen wij dat niet voor u doen. In deze brief leest u daar meer over.

Het rentebestanddeel in een kapitaalverzekering is in beginsel belast als inkomen uit vermogen. Het rentebestanddeel is gelijk aan het verschil tussen de totale uitkering en het totaal van de betaalde premies. Er zijn een aantal uitzonderingen.

Het rentebestanddeel in een kapitaalluitkering is belastingvrij als er ten minste vijftien jaren jaarlijks premie is betaald voordat de eerste uitkering wordt gedaan. Deze eerste uitkering mag, samen met eventueel daaropvolgende uitkeringen uit dezelfde verzekering, niet meer bedragen dan het tienvoud van de laagste premie. Als er gedurende tenminste 20 jaar jaarlijks premies zijn voldaan, dan bedraagt de vrijstelling € 123.428,00.

*Bij een herziening van de rente naar 2,90% zal de nieuwe premie meer dan het tienvoud van de laagste premie gaan bedragen.
(...)"*

2.7 Op 4 maart 2015 heeft Consument in verband met de renteherziening wederom telefonisch contact opgenomen met de Bank.

2.8 Bij e-mail van 4 maart 2015 heeft de Bank Consument het volgende bericht:
“(...)
In vervolg op ons telefoongesprek van vanmiddag kan ik u het volgende mededelen.

De waarde van de verzekering is per 17-07-2015: € 100.755,00.

De maandpremie die u betaalt is € 61,39. Hiervan is € 0,00 spaarpremie en € 61,39 risicopremie.

Wanneer de rentevergoeding naar 2,9% gaat, dan zou de maandpremie € 661,24 worden van 17-07-2020.

Indien u de huidige maandpremie wilt blijven betalen, dan moet het kapitaal worden verlaagd naar: € 117.426,00.

De maandpremie blijft dan € 61,39, bestaande uit € 15,00 spaarpremie en € 46,39 risicopremie.

De aflossing wordt dan € 37.989,19.

*Ik vertrouw erop u hiermede voldoende te hebben ingelicht.
(...)"*

2.9 Consument heeft in april en mei 2015 meerdere malen contact gezocht met de Bank in verband met het uitblijven van een schriftelijke bevestiging van de (nieuwe) rentevastperiode.

2.10 Consument heeft op 22 mei 2015 een klacht ingediend. In de omschrijving van de klacht staat het volgende vermeld:

“(...)
*Per 1/7/2015 loopt rentevastperiode af. Nog geen aanbod gekregen en vragen worden stelselmatig niet beantwoord ondanks contacten die als lopen van 4 maart 2015.
Mevrouw [X], de heer [Y], [Z] hebben afgelopen 2,5 maand toezeggingen gedaan, maar nog geen concreet aanbod gehad.
(...)"*

2.11 In juni 2015 heeft Consument professionele bijstand ingeschakeld om de Bank te sommeren tot het doen van een renteaanbod.

2.12 Op 13 juli 2015 heeft Consument de Bank het volgende bericht:

Betreft : Omzettingsverzoek NN hypotheek
Hypotheeknummer:

Geachte mevrouw, heer,

Op verzoek van uw collega stuur ik u hierbij graag een getekend wijzigingsverzoek.

- Graag verzoek ik u de aan de hypotheek gekoppelde spaarpolis per 17-7-2015 te beëindigen en de waarde af te lossen op mijn hypotheek. Zoals besproken met zullen hierbij geen boetekosten worden berekend.
- Daarnaast mag ook het vrijgekomen premiedepot worden afgelost op mijn lopende hypotheek.
- Het restant van de hypotheek financier ik graag blijvend aflossingsvrij.
- Graag zou ik ten slotte voor het restant van de hypotheek een rentevaste periode van 5 jaar kiezen, zoals besproken kan ik hier op dit moment voor kiezen zonder dat ik een boete moet betalen.

Graag ontvang ik van u een schriftelijke bevestiging van het effectueren van deze wijzigingen.

Met vriendelijke groet,

2.13 Bij e-mail van 20 juli 2015 heeft de Bank Consument het volgende bericht:

(...)

Wij ontvingen het verzoek de Spaarhypotheek om te zetten naar een Aflossingsvrije Hypotheek en de waarde van de verpande polis af te lossen op de hypotheek.

Hierbij doen wij u een aanbieding onder welke voorwaarden dit mogelijk is.

(...)

Opmerking

Bij acceptatie van dit voorstel gaat u akkoord met de afkoop van uw polis met polisnummer [nr. 1]. Wij hebben rekening gehouden met een afkoopwaarde van eur 100.755,00 conform de door u aangeleverde specificatie. Dit bedrag hebben in mindering gebracht op de hoofdsom van uw hypotheek.

Algemeen

Dit is geen advies. Het is aan u om zonder advies en uitsluitend op basis van de door ons verstrekte informatie een keuze te maken. Wilt u advies of deze keuze voor uw persoonlijke situatie geschikt is? Neem dan contact op met uw financieel adviseur. Heeft u nog vragen over deze brief of heeft u behoefte aan meer informatie? Bel ons dan. Wij helpen u graag verder.

(...)

Wij zullen u tenminste drie maanden voor de afloop van de rentevastperiode schriftelijk het percentage voor de volgende periode meedelen.

Geldigheidsduur

Indien u van deze aanbieding gebruik wilt maken, ontvangen wij graag voor 10 augustus 2015:

- Eén exemplaar van onze aanbieding voor akkoord ondertekend.
(...)"*

2.14 In oktober 2015 heeft Consument de Bank het volgende bericht:

"(...)

Hier onder treft u de e-mail correspondentie aan met de heer [A] van 4 maart waarin hij de mogelijkheden schetst om

- 1. vanaf 1/7/2015 een premie voor de kapitaalverzekering te betalen van € 661,21 om op 1/7/2025 tot een kapitaal te komen van € 155.415,19; of*
- 2. de premies van voor 1/7/2015 te handhaven zodat een bedrag van € € 117.426,00 bij elkaar gespaard zou zijn op 1/7/2020. Als zodanig zou dan een bedrag van € € 37.989,19 afgelost moeten worden.*

Had NN haar offerte gestand gedaan cf bovenstaande optie 2, waar mijn voorkeur uit ging, dan had alles geregeld kunnen zijn op 5 maart van dit jaar.

Bij nader inzien heeft NN dit voorstel niet gehandhaafd en heeft het meer dan 4 maanden nodig gehad om tot oplossingen te komen. Kortom, ik ben door verkeerd/latere ingetrokken voorstellen van NN en niet het tijdig komen met andere oplossingen (daar was na 4 maart nog 4 maanden de tijd voor) genoodzaakt om professionele hulp in te schakelen. Dat NN niet mag adviseren had zij uitdrukkelijk kenbaar moeten maken en had daar dan ook niet mogen handelen om onderstaande advies/oplossing te mogen bieden. Een klant mag toch verwachten van een professionele financiële dienstverlener dat zij offertes (onder de verzendnaam LPofferte@nn.nl uitgebracht) gestand doet en op juistheid en houdbaarheid controleert.

Naast de schade van € 1080 die ik aan professionele hulp heb moeten maken, heb ik door verkeerde voorstelling van zaken/offertes nu ook nog een hogere hypotheekschuld op 1/7/2020 van € 15.942,22 (€ 53.931,41 -/- € 37.989,19) dan indien de offerte van 4 maart gestand was gedaan door NN. Ik heb dan weliswaar een bedrag van € 3.299,58 (pas op 23 september 2015; dus 12 weken nadat hypotheek opgelost had moeten zijn en zonder rentevergoeding) terug gekregen vanuit het premiedepot maar mijn vermogensverlies bedraagt dan nog altijd € 12.642,64.

(...)

Ik neem aan dat u al het bovenstaande mee zult nemen om tot een (financiële) oplossing/compensatie te komen.

(...)"

2.15 Bij e-mail van 27 oktober 2015 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:

"(...)

Wij hebben elkaar net gesproken over de klacht over uw hypotheek bij Nationale-Nederlanden. Wij hebben u een voorstel gedaan om voor het vertraagde proces uit coulance een bedrag van € 250,- te vergoeden. U heeft aangegeven het hier niet mee eens te zijn. U heeft inmiddels onze klachtenprocedure helemaal doorlopen. Als u het niet eens bent met de uitkomst, dan kunt u terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid).

(...)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank het aanbod van 4 maart 2015 gestand doet, dan wel dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 15.942,-. Tevens vordert Consument dat de Bank de kosten van professionele bijstand ad € 1.080,- vergoedt. Een en ander te vermeerderen met wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De Bank heeft de renteherziening te laat aan Consument gemeld, haar eerdere offerte ingetrokken en Consument 'gedwongen' om professionele bijstand in te roepen. Door de handelwijze van de Bank en de uiteindelijk geboden oplossing heeft Consument financiële schade geleden alsook onnodige kosten moeten maken voor (juridische) bijstand.
- De brief van 23 februari 2015 heeft Consument nimmer ontvangen. De betreffende brief is geadresseerd aan het oude adres van Consument. De Bank is op de hoogte van het nieuwe adres van Consument, aangezien de hypotheek- en renteafschriften gedurende de periode van 2009 tot en met 2015 naar het juiste adres zijn verstuurd. Consument heeft de aanbiedingen daarom nooit kunnen inzien. Ook is er tijdens het veelvuldige contact met de Bank nooit verwezen naar de opties in mijn.nn.
- Consument heeft de e-mail van 4 maart 2015 opgevat als een offerte. De e-mail is afkomstig van de mailbox LPofferte@nn.nl van de Bank. Consument mocht dan ook aannemen dat de inhoud van de e-mail als offerte was bedoeld. Bovendien heeft de Bank de verplichting om haar klanten uiterlijk vier maanden voor de herzieningsdatum een rentevoorstel te sturen. Nu de herzieningsdatum is vastgesteld op 1 juli 2015, had de Bank dus uiterlijk op 1 maart 2015 een nieuw rentevoorstel moeten doen.
- Consument heeft de brief van 26 februari 2015 nimmer ontvangen. Bovendien houdt het standpunt van de Bank dat fiscaal gezien geen oplossingen voorhanden zijn, geen stand. De hypothecaire geldlening en de daarbij behorende rente zijn immers volstrekt irrelevant voor de fiscale eisen die gesteld worden aan de kapitaal/levensverzekering voor een eigen woning. Relevant is slechts dat de hoogste en de laagste premie voor de verzekering in een verhouding moet staan van maximaal 1:10 en dat de uitkering niet verhoogd mag worden. Het is niet te verklaren waarom de Bank niet mee wil werken aan de uitgebrachte offerte van 4 maart 2015. De Bank voert oneigenlijke argumenten aan.
- De Bank heeft haar zorgplicht geschonden door Consument niet goed, tijdig en volledig te informeren. De Bank heeft bewust het risico genomen dat Consument professionele hulp heeft moeten inschakelen. De Bank heeft nooit uit eigen beweging wat laten horen over de voortzetting van de hypothecaire geldlening en de daaraan verbonden voorwaarden. Ook na inschakeling van de tussenpersoon heeft de Bank geen actie ondernomen.
- Consument heeft de Bank, weliswaar op advies van de tussenpersoon, verzocht om de hypothecaire geldlening aan te passen, maar dit heeft Consument slechts gedaan omdat de Bank niet mee wilde werken aan de eerder uitgebrachte offerte. De Bank heeft geen ander renteaanbod gedaan na 4 maart 2015.

- De Bank heeft verzuimd het bedrag van de nog in depot gestorte premies voor 2020 – 2025 in mindering te brengen op de hoofdsom van de hypothecaire geldlening. Pas na uitdrukkelijk verzoek van Consument heeft de Bank de onverschuldigd betaalde premie teruggestort.

Verweer van de Bank

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

- De Bank heeft bij e-mail van 4 maart 2015 een toelichting op de specifieke situatie van Consument gegeven. Deze toelichting betreft expliciet geen offerte.
- Consument heeft de Bank via zijn tussenpersoon verzocht om de aan de hypothecaire geldlening gekoppelde verzekering af te kopen en het vrijgevallen bedrag van de verzekering in te lossen op de hoofdsom. De Bank heeft hieraan gevolg gegeven door middel van de hypotheekofferte van 20 juli 2015, welke offerte door Consument is ondertekend. De hypotheekofferte is een en uitvloeisel van het verzoek van Consument en is tot stand gekomen na overleg tussen Consument en zijn tussenpersoon. Het aanbod betrof expliciet geen renteherzieningsaanbod, maar een aanbod tot wijziging van de hypothecaire geldlening. De hypothecaire geldlening is op verzoek van Consument aangepast, waardoor geen toevoegingen aan het kapitaal, dan wel opbouw van het kapitaal plaatsvindt.
- Het staat Consument vrij om professionele hulp in te schakelen. Het inschakelen van deze hulp komt echter voor rekening en risico van Consument. De kosten dienen daarom door Consument zelf te worden gedragen.
- De Bank heeft Consument door middel van de brief van 23 februari 2015 tijdig en volledig geïnformeerd over de renteherziening. De Bank heeft binnen de wettelijke en contractuele kaders gehandeld en kan op generlei wijze schadeloos worden gehouden.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank is tekortgeschoten in de op haar rustende zorgplicht met betrekking tot de procedure van renteherziening na afloop van de rentevastperiode en in dat kader schadeloos is jegens Consument. Of zulks het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 Artikel 68b lid I van het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo) bepaalt dat de aanbieder, in dit geval de Bank, de consument ten minste drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode informeert over het aflopen van die periode en informatie verstrekt over de maximale debetrentevoet die zal gelden voor de komende rentevastperiode waarbij de maximale debetrentevoet bij minimaal drie rentevastperiodes, indien aangeboden, wordt aangegeven.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat de Bank niet heeft voldaan aan de informatieverplichting, zoals neergelegd in artikel 68b lid I Bgfo. In het onderhavige geval is de renteherzieningsdatum vastgesteld op 1 juli 2015. Consument heeft meerdere malen contact gezocht met de Bank in verband met het uitblijven van een renteaanbod.

De Bank heeft onder meer aangevoerd dat zij Consument bij brief van 23 februari 2015 tijdig heeft geïnformeerd over het aflopen van de rentevastperiode. Nu Consument de ontvangst van die brief heeft betwist, is het aan de Bank – zie artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering – om aan te tonen dat Consument de betreffende brief daadwerkelijk heeft ontvangen. De Bank is hierin niet geslaagd. Van de Bank had mogen verwacht dat zij Consument tijdig en volledig had geïnformeerd over het aflopen van de rentevastperiode. Bovendien had de Bank uit de vele door Consument geïnitieerde contactmomenten op kunnen maken dat Consument niet op de hoogte was van het door de Bank gedane renteaanbod van 23 februari 2015. De Bank had op dit punt adequater kunnen, dan wel moeten handelen door Consument te wijzen op deze brief en het in de digitale omgeving mijn.nn neergelegde renteaanbod. In zoverre is de klacht van Consument gegrond. De Commissie ziet echter geen aanleiding om te oordelen dat de Bank gehouden is de door Consument gestelde schade te vergoeden. De Commissie licht dit toe. Vast staat dat Consument, weliswaar op advies van zijn tussenpersoon, de keuze heeft gemaakt om het renteaanbod van de Bank niet af te wachten en de Bank te verzoeken om de hypothecaire geldlening te wijzigen. De renteherziening was hierdoor niet meer aan de orde. De keuze van Consument heeft tot gevolg gehad dat de kapitaalverzekering niet kon worden voortgezet en werd afgekocht. Een omstandigheid die volledig voor rekening en risico van Consument komt en die niet aan de Bank kan worden toegerekend, nu Consument daartoe zelf een verzoek heeft ingediend. De door Consument gestelde schade van € 15.942 komt dan ook niet voor vergoeding in aanmerking. De kosten van professionele bijstand van € 1.080,- komen evenmin voor vergoeding in aanmerking. Deze kosten houden immers geen verband met de gebrekkige communicatie van de Bank inzake het renteaanbod in verband met de afloop van de rentevastperiode. De Commissie acht het gelet op hetgeen hiervoor is overwogen echter passend als de Bank het ter zitting gedane coulance aanbod ten bedrage van € 2.000,- alsnog gestand doet.

- 4.4 Anders dan Consument stelt kan de e-mail van 4 maart 2015 niet als offerte gezien worden, doch louter als een informatieve e-mail naar aanleiding van het tussen partijen gevoerde telefoongesprek. Met het oog hierop kan niet worden gesteld dat sprake was van een aanbod waaraan Consument rechten kon ontleen. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om te oordelen dat de Bank gehouden is de e-mail van 4 maart 2015 gestand te doen. De Commissie merkt nog op dat de Bank ter zitting heeft verklaard dat, anders dan in de brief van 26 februari 2015 staat vermeld, de door Consument geopteerde fiscale constructie wel degelijk binnen de bandbreedte van de hypothecaire geldlening zou vallen. Zoals Consument terecht stelt is het niet te verklaren waarom de Bank destijds niet mee wilde werken aan de voorgestelde fiscale constructie. De Bank heeft dit erkend.
- 4.5 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht van Consument gegrond is in zoverre als hiervoor overwogen. De vorderingen van Consument worden afgewezen, nu de gevorderde schade geen verband houdt met de gebrekkige communicatie inzake het renteaanbod in verband met de afloop van de rentevastperiode en het de keuze van Consument is geweest een nieuw renteaanbod niet af te wachten en te kiezen voor gedeeltelijke aflossing van de lening.

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.