

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-583
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 30 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 1 september 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft getracht de rente op zijn hypothecaire geldlening bij de Bank te verlagen. De eerste indicatieve berekening van de voor de verlaging verschuldigde vergoeding was veel lager dan de later vastgestelde vergoeding. Daardoor heeft hij uiteindelijk niet op alle leningdelen de rente kunnen verlagen. Hij vordert compensatie vanwege misgelopen voordeel en vanwege de lange duur van het traject. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast staan dat de bank in haar berekening fouten heeft gemaakt. De vordering wordt afgewezen voor wat het gemiste voordeel betreft. De Commissie oordeelt dat het traject te lang geduurd heeft en veroordeelt de Bank tot vergoeding van € 1.000,- aan Consument.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de reactie van de Bank bij mail van 25 april 2017.

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

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een hypothecaire geldlening bij de rechtsvoorganger van de Bank afgesloten, die uit drie leningdelen bestaat. Twee leningdelen van ieder € 40.000,- en een leningdeel ter grootte van € 410.000,-. Voor deze leningdelen was de rente gelegen op 5,15%.
- 2.2 In maart 2016 heeft hij getracht de rente te verlagen op zijn hypothecaire geldlening bij de Bank. De Bank heeft op dat moment een indicatieve berekening verstrekt voor het oversluiten naar een rentepercentage van 2,93% en aangegeven dat zij rentemiddeling nog niet aanbood voor leningen die door haar rechtsvoorganger zijn verstrekt.

De indicatieve berekening van de verschuldigde boete bedroeg op 31 maart 2016 € 62.437,65 (12 jaar vast).

- 2.3 De Bank heeft Consument geïnformeerd dat rentemiddeling per 15 juli 2016 voor Consument beschikbaar zou worden. Vervolgens heeft op 2 augustus 2016 een gesprek plaatsgevonden met een adviseur van de Bank.
- 2.4 De Bank heeft in het kader van deze omzetting van Consument verlangd dat deze voor afkoop van de rente een kennis en ervaringstoets met succes zou afleggen. Voor die toets is Consument niet geslaagd. Op 12 augustus 2016 heeft Consument de Bank gebeld en een afkoopofferte opgevraagd. De uiteindelijke afkoopsom bedroeg € 76.027,90 voor het oversluiten naar een rentepercentage van 2,93% (10 jaar vast). Naar aanleiding van de ontvangst van de afkoopofferte heeft Consument op 17 september 2016 contact met de Bank opgenomen.
- 2.5 Consument heeft naar aanleiding van dit bedrag de offerte geaccepteerd voor het leningdeel ter grootte van € 410.000,-. Van de beide overige leningdelen is de rente niet afgekocht.
- 2.6 Consument heeft bij de Bank een klacht ingediend op 29 augustus 2016. De Bank heeft daarop op 28 november 2016 voor het eerst gereageerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert financiële compensatie voor misgelopen rentevoordeel en excuses van de Bank vanwege de wijze waarop zij met hem gecommuniceerd heeft.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft Consument benadeeld omdat hij klant was van een rechtsvoorganger van de Bank. Dit uit zich in de lange duur van het traject dat uiteindelijk tot afkoop van de geldlening heeft geleid en in de lange duur van de interne klachtprocedure. Veel van die vertraging was te voorkomen geweest wanneer Consument direct geholpen was door kundige medewerkers van de Bank. Hij is er ontevreden over dat hij zoveel verschillende medewerkers van de Bank heeft gesproken, die bovendien maar in wisselende mate op de hoogte bleken van de materie. Tevens geldt dat, wanneer Consument in een eerder stadium erop gewezen was dat voor afkoop van de rente een kennis en ervaringstoets niet nodig was, veel van de vertraging te voorkomen was geweest. Ook in de interne klachtprocedure heeft het bijna drie maanden geduurd voordat een antwoord van de Bank kwam op de klacht van Consument. Deze termijn acht Consument exemplarisch voor de werkwijze van de Bank.

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 De Commissie stelt vast dat de klacht in essentie ziet op het tijdverloop gelegen tussen de eerste indicatieve berekening van de vergoedingsrente en de later berekende hogere vergoedingsrente. Vanwege dat tijdverloop stelt Consument geconfronteerd te zijn met een hogere vergoedingsrente, die hij niet heeft kunnen bekostigen. Gevolg is dat hij slechts een van de in totaal drie leningdelen heeft overgesloten naar een lager rentetarief.
- 4.2 Ten aanzien van de klachten van Consument spreekt de Commissie haar begrip uit. Het klachtdossier toont dat termijnen niet gehaald zijn en dat de interne klachtprocedure te lang heeft geduurd. Het feit dat de Bank daarvoor ook ter zitting geen excuses heeft willen maken, zoals Consument had gevraagd, acht de Commissie niet in lijn met het uitgangspunt van financiële dienstverlening aan consumenten, waar het klantbelang centraal dient te worden gesteld. Dat was hier ook daarom zijn plaats geweest, omdat op zeker moment is gebleken dat Consument ten onrechte aan een kennis en ervaringstoets was onderworpen dat vertraging van ongeveer 2 weken heeft veroorzaakt.
- 4.3 De vraag is echter of het handelen van de Bank een tekortkoming oplevert die tot een schadevergoedingsverplichting leidt. Uit het dossier is gebleken dat Consument eerst heeft willen wachten tot de Bank rentemiddeling zou aanbieden. Later heeft hij alsnog ervoor gekozen de vergoedingsrente ineens te betalen. Naar het oordeel van de Commissie leidt dit ertoe dat Consument niet heeft mogen uitgaan van de op 31 maart 2016 indicatief berekende boeterente.
- 4.4 Evenmin mocht Consument erop vertrouwen dat de vergoedingsrente op zijn minst gelijk zou blijven wanneer, zoals hier het geval is, hem een gelijk rentetarief onder vrijwel gelijke voorwaarden (10 jaar in plaats van 12 jaar) werd aangeboden van 2,93%. De Commissie merkt in dat verband op dat de berekening van de hoogte van de vergoeding niet alleen afhankelijk is van het door de Bank geoffreerde rentetarief. De hoogte van de vergoedingsrente wordt in belangrijke mate bepaald door het verschil tussen de rentebetalingen die de Bank verwachtte te ontvangen (gebaseerd op de oude contractrente) en de rentebetalingen die de aanbieder nog kan ontvangen voor de uit te zetten gelden voor de resterende looptijd van de oude lening (gebaseerd op de vergelijkingsrente). Zie hiervoor AFM, *Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek*.
- 4.5 Consumenten mogen erop vertrouwen dat de in rekening gebrachte vergoeding afhankelijk is van de hoogte van de vergelijkingsrente (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-101 en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-258). In het onderhavige geval is geen sprake van een gelijkblijvende vergelijkingsrente. De Bank heeft aangegeven dat de vergelijkingsrente gedaald is in de periode tussen de eerste en tweede berekening van de vergoedingsrente. Naar het oordeel van de Commissie kan daaruit de hogere vergoeding voor vervroegde aflossing worden afgeleid.

- 4.6 Ook het volgende moet echter in aanmerking genomen. De vertraging in de afwikkeling, waardoor de afkoopsom in september 2016 hoger is uitgevallen, is slechts zeer gedeeltelijk aan de Bank te wijten. Het ontbreekt de Commissie aan gegevens om uit te maken of en tot welk bedrag de afkoopsom aan de niet noodzakelijk gebleken eis van de kennis- en ervaringstoets tot die verhoging heeft geleid. Bij wijze van schatting van de schade wordt dit nadeel, mede gelet op alle omstandigheden van het geval (de door de Bank erkende tekortkomingen) op € 1.000,- bepaald. In zoverre is de vordering dan ook toewijsbaar.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is toegezonden dient de Bank € 1.000,- aan Consument te voldoen. Het meerdere en overig gevorderde wijst de Commissie 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.