

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-768
(mevrouw mr. A.M.T Wigger, voorzitter en mevrouw mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 1 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 16 november 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2014 en 2015 tussentijdse aflossingen op de hypothecaire geldlening gedaan. De Bank heeft haar destijds niet (proactief) medegedeeld dat het mogelijk was om de risico-opslag van 0,3% te verwijderen. In 2017 heeft Consument bij de Bank geïnformeerd naar de mogelijkheden om de risico-opslag te verwijderen. De Bank heeft toen een foutieve berekening gemaakt. De Bank heeft Consument in de gelegenheid gesteld om het benodigde bedrag alsnog over te boeken, waarna de Bank de risico-opslag met terugwerkende kracht zou verwijderen. Consument meent dat de Bank haar dit ook in 2014 respectievelijk 2015 had moeten mededelen. De Commissie oordeelt dat het initiatief tot een verzoek tot wijziging van de tariefklasse, waarmee de risico-opslag zou kunnen komen te vervallen, bij Consument ligt. Op basis van de overeenkomst, de toepasselijke voorwaarden en hetgeen op de website van de Bank is vermeld, had Consument hiermee bekend kunnen zijn. De door Consument gevorderde schade is louter hypothetisch van aard en komt niet voor vergoeding in aanmerking. De Commissie concludeert dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank
- de aanvullende stukken van Consument na de hoorzitting;
- de aanvullende stukken van de Bank na de hoorzitting.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 september 2017 en zijn aldaar verschenen

2. Feiten

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

- 2.1 De Bank heeft Consument op 24 april 1998 een hypothecaire geldlening ter grootte van f 210.000,00 verstrekt ten behoeve van de financiering van een woning te [plaatsnaam] (hierna: de Woning).
- 2.2 De Bank heeft Consument, na haar verzoek hiertoe, op 10 april 2008 een nieuwe hypotheekofferte voor een hypothecaire geldlening doen toekomen. Consument heeft de offerte ondertekend en hiermee de Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheek (hierna: de Voorwaarden) van toepassing verklaard. Consument heeft ook de Voorwaarden ondertekend. In de Voorwaarden is, voor zover relevant, bepaald:

“4.2.2 Wijziging in verhouding tussen leningbedrag en executiewaarde

Door (vervroegde gedeeltelijke) aflossing kan de verhouding tussen het leningbedrag en de executiewaarde wijzigen. Bij daling van het leningbedrag tot op of onder 75% of 100% van de op dat moment actuele executiewaarde, die moet blijken uit een door u alsdan te overleggen origineel taxatierapport dat voldoet aan de door de Bank gestelde eisen, kunt u ons verzoeken de rente aan te passen. Als het leningbedrag gelijk is aan of lager is dan 75% of 100% van de nieuwe executiewaarde, wordt voor uw Lening de rente toegepast die geldt voor ongegarandeerde leningen met een leningbedrag dat gelijk is aan of lager is dan 75% of 100% van de executiewaarde. Ook als u een verhoging van het leningbedrag wenst kan de verhouding tussen leningbedrag en executiewaarde wijzigen. Bij verhoging van het leningbedrag tot boven 75% of 100% van de executiewaarde wordt automatisch de rente van kracht die geldt voor ongegarandeerde leningen, waarvan het leningbedrag hoger is dan 75% of 100% van de executiewaarde. Verhoging van het leningbedrag kan tot gevolg hebben dat de rente voor ongegarandeerde leningen, waarvan het leningbedrag hoger is dan 75% of 100% van de executiewaarde in rekening wordt gebracht.

4.2.4 Algemeen

(...)

b. Voor de bepaling of het leningbedrag gelijk is aan of hoger of lager is dan de hiervoor bedoelde grens van 75% of 100% wordt onder het leningbedrag begrepen het totale bedrag dat u heeft geleend ter financiering van het verbodene.

7.3 Geen vergoeding verschuldigd

Ongeacht de rentestand is in geval van vervroegde aflossing geen vergoeding verschuldigd in onderstaande situaties.

7.3.7 Vrijstelling per kalenderjaar

U kunt per kalenderjaar altijd vervroegd aflossen ‘niet cumulatief’ tot een bedrag gelijk aan 10% van het oorspronkelijke leningsbedrag zonder dat u hierover een vergoeding hoeft te betalen.”

- 2.3 De hypotheekakte is op 12 juni 2008 bij de notaris gepasseerd.
- 2.4 In december 2014 en december 2015 heeft Consument twee aflossingen verricht, beide ter grootte van € 10.000,00.
- 2.5 Op de website van de Bank is vermeld dat de tariefklasse van de hypothecaire geldlening kan wijzigen indien de hypotheekschuld wordt verlaagd of als de waarde van de woning is gestegen. Hierdoor verandert de verhouding tussen de hoogte van de hypotheek en de marktwaarde van de woning en is het mogelijk dat de hypothecaire geldlening in een andere tariefklasse valt.

Consument dient een verzoek hiertoe te onderbouwen door middel van een recent WOZ-taxatieverslag of een taxatierapport dat aan de vereisten van de Bank voldoet.

- 2.6 De WOZ van de Woning was, blijkt het door Consument aangeleverde uittreksel van de gemeente [X], op 1 januari 2014 € 154.000,00 en op 1 januari 2015 € 152.000,00.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert het teveel betaalde bedrag aan rente-opslag ter hoogte van 0,3% met terugwerkende kracht vanaf 1 januari 2014 tot 1 januari 2017.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht jegens haar heeft geschonden en voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Consument heeft in december 2014 en december 2015 een tussentijdse vervroegde aflossing van € 10.000,00 gedaan ten behoeve van aflossing van de hypothecaire geldlening. In beide gevallen heeft Consument een persoonlijk gesprek gehad met een medewerker van de Bank en heeft zij gevraagd of de rente door deze aflossingen zou dalen. Haar is medegedeeld dat zulks niet het geval was. In januari 2017 heeft Consument weer contact opgenomen met de Bank en heeft zij de wens uitgesproken om nog een tussentijdse vervroegde aflossing van € 10.000,00 te doen. De Bank heeft haar toen bericht dat de rente-opslag van 0,3% in 2014 al verwijderd had kunnen worden;
 - ten aanzien van de aflossing in 2017 heeft de Bank op grond van de WOZ berekend dat Consument een bedrag van € 9.982,00 moest aflossen om per 1 februari 2017 de hoofdsom van de hypothecaire geldlening te verlagen en de opslag van 0,3% te laten vervallen. Dit bedrag bleek foutief te zijn en Consument diende een bedrag van € 2.008,00 bij te betalen om de rente-opslag alsnog te verwijderen. Consument stelt dat de Bank eerlijk en transparant dient te zijn en haar goed dient te informeren. Zij had de middelen om te kunnen aflossen, hetgeen ook bij de Bank bekend zou moeten zijn, nu Consument haar betaalrekeningen ook bij de Bank heeft afgesloten;
 - Consument heeft ter zitting aangevoerd dat de WOZ van de Woning in 2014 hoger was, waardoor zij dus wellicht in een andere tariefklasse zou vallen. De Bank heeft dit betwist, waarna Consument in de gelegenheid is gesteld bewijs aan te leveren voor haar standpunt.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- de Bank heeft de (foutieve) berekening in 2017 gebaseerd op de opslagenstructuur geldend vanaf 2013. Per abuis is niet gerekend met de opslagenstructuur van 2008, die van toepassing is op de hypothecaire geldlening van Consument. De aflossing diende € 12.008,00 te bedragen in plaats van € 9.982,00 om de rente-opslag te kunnen verwijderen. De Bank heeft dit reeds op 7 februari 2017 aan Consument medegedeeld en haar in de gelegenheid gesteld het additionele bedrag over te boeken, zodat de Bank (met terugwerkende kracht naar 1 februari 2017) de rente-opslag zou kunnen verwijderen.

De Bank heeft meermaals haar excuses aangeboden voor het verstrekken van de foutieve informatie. Het enkele feit dat foutieve informatie is verstrekt, doet echter niets af aan het feit dat Consument geen recht had op verlaging van de door haar te betalen rentevergoeding;

- ten aanzien van de extra aflossingen die Consument in 2014 en 2015 heeft verricht, stelt de Bank dat Consument ermee bekend was dat de hoogte van de risico-opslag tussentijds kon worden aangepast, indien de verhouding tussen de hoogte van de financiering en de waarde van de woning zou wijzigen. Het lag dan ook op haar weg om de Bank te verzoeken een berekening te maken om te kunnen vaststellen welk bedrag moest worden afgelost om de risico-opslag te verlagen. Uit de administratie van de Bank blijkt niet dat Consument een dergelijk verzoek heeft ingediend. De aflossingen van Consument in 2014 en 2015 waren echter te laag om de risico-opslag te doen vervallen. Zij heeft overigens zelf gekozen voor het bedrag van € 10.000,00 en heeft geen navraag gedaan naar de hoogte van het bedrag dat vereist was voor het laten vervallen van de risico-opslag;
- de Bank heeft Consument in 2014 en 2015 medegedeeld dat een extra aflossing niet van invloed zou zijn op de door haar te betalen rentevergoeding. Desalniettemin heeft zij ervoor gekozen een extra aflossing te doen;
- Consument heeft niet onderbouwd dat zij in 2014 of 2015 een hoger bedrag zou hebben afgelost, indien zij er door de Bank op gewezen zou zijn dat een hoger bedrag benodigd was om de risico-opslag te kunnen laten vervallen;
- de hoofdsom van de hypothecaire geldlening is sinds de eerste aflossing in 2014 niet lager geweest dan 75% van de executiewaarde. Consument is dus nooit eerder in aanmerking gekomen voor verwijdering van de risico-opslag. De Bank zal de risico-opslag dan ook niet met terugwerkende kracht laten vervallen en de door Consument gevorderde schade vergoeden.

4. Beoordeling

Algemeen

- 4.1 Voorafgaand aan de inhoudelijke beoordeling merkt de Commissie op dat zij geen partij is geweest bij de gesprekken die in 2014, 2015 en 2017 hebben plaatsgevonden en dat geen van beide partijen een geluidsopname of gespreksverslag van de betreffende gesprekken heeft overgelegd. De Commissie zal haar oordeel derhalve baseren op de feiten die op grond van de door partijen overgelegde stukken voldoende zijn komen vast te staan.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen overeenstemming is bereikt ten aanzien van de extra aflossing in 2017. De Commissie vertrouwt erop dat een en ander naar behoren wordt afgehandeld en zal in het navolgende niet nader ingaan op de gebeurtenissen omtrent deze aflossing.
- 4.3 Aan de Commissie ligt derhalve de vraag voor of de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door haar ten tijde van de aflossingen in 2014 en 2015 onvoldoende te hebben geïnformeerd over de mogelijkheden om de rente te verlagen. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

Vervallen van de risico-opslag

- 4.4 De Commissie stelt voorop dat een verzoek tot wijziging van de tariefklasse door Consument moet worden ingediend. Consument heeft door ondertekening van de offerte en de akte van hypothecaire geldlening de Voorwaarden van toepassing verklaard. In de Voorwaarden, alsmede op de website van de Bank, is beschreven in welke gevallen de tariefklasse van een hypothecaire geldlening kan wijzigen en dat een dergelijk verzoek, onderbouwd met een taxatierapport, bij de Bank moet worden ingediend. De Commissie oordeelt dat de bewoordingen van de Voorwaarden alsmede de website voldoende duidelijk zijn. Consument had dus behoren te weten dat het initiatief tot een dergelijk verzoek bij haar ligt. Uit hetgeen door partijen is gesteld ter zitting is niet gebleken dat Consument een verzoek tot wijziging van de tariefklasse heeft ingediend bij de Bank. Consument heeft slechts geïnformeerd of de rente zou wijzigen, hetgeen door de Bank ontkennend is beantwoord.
- 4.5 Consument heeft gesteld dat zij een pro-actievare van de Bank had verwacht, waarbij de Bank had moeten aangeven welk bedrag wel benodigd zou zijn om de lagere tariefklasse van toepassing te laten zijn. Ter zitting heeft Consument gesteld dat zij wellicht meer zou hebben afgelost dan € 10.000,00 indien dit had geleid tot een lagere tariefklasse. De Bank heeft ten aanzien hiervan opgemerkt dat Consument in dat geval wellicht een boete voor vervroegde aflossing verschuldigd geweest zou zijn. De Commissie heeft begrip voor het standpunt van Consument en heeft haar in de gelegenheid gesteld om te bewijzen dat zij in een dergelijk geval voordeel zou hebben behaald.
- 4.6 Consument heeft uittreksels van de gemeente [X] overgelegd, waaruit blijkt dat de Woning in 2014 een WOZ had van € 154.000,00 en in 2015 € 152.000,00. Op grond van de Voorwaarden kan Consument jaarlijks tot 10% van het oorspronkelijke leningbedrag boetevrij aflossen. Op grond van deze cijfers acht de Commissie het zeer aannemelijk dat Consument een boete voor vervroegde aflossing verschuldigd geweest zou zijn, indien zij een bedrag had afgelost waarmee de hypothecaire geldlening nog maar 75% van de WOZ zou bedragen.
- 4.7 Consument heeft niet kunnen aantonen dat zij in dat geval daadwerkelijk een hoger bedrag dan € 10.000,00 zou hebben afgelost teneinde de tariefklasse te wijzigen en de vergoeding voor vervroegde aflossing daadwerkelijk zou hebben betaald. Consument heeft op basis van de door de Bank verstrekte informatie gesteld dat het te behalen voordeel ongeveer € 29,00 per maand zou bedragen. Uitgaande van een periode van 36 maanden, levert dat een potentieel voordeel van € 1.044,00. Dit voordeel staat niet in verhouding tot een boete voor vervroegde aflossing die Consument zou hebben moeten betalen. Nu de door Consument gevorderde schade louter hypothetisch van aard is, komt deze bovendien niet voor vergoeding in aanmerking.
- 4.8 Op grond van de voorgaande overwegingen kan de Commissie niet anders dan concluderen dat niet voldoende is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht van Consument ongegrond is en wijst de vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.