

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-168
(mr. A.W.H. Vink, voorzitter, mr. B.F. Keulen en mr. A.M.T Wigger, leden en
mr. M.J. Vlasveld, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 4 november 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 8 maart 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een spaarhypotheek waarbij in de eerste rentevastperiode de bandbreedte volledig is gebruikt. Na het aflopen van de rentevastperiode is de rente verlaagd met als gevolg dat de nieuwe premie boven de bandbreedte uitkomt. Om binnen de regels van de KEW te blijven dient of de premiebetalingsduur te worden verlengd of het eindkapitaal te worden verlaagd. Consument eist dat de Bank zich aan de oorspronkelijke afspraak houdt en vindt dat de Bank de zorgplicht heeft geschonden. De Commissie oordeelt dat de Bank geen advies heeft gegeven dus kan voor de ontstane situatie niet aansprakelijk worden gehouden. Wel heeft de Bank ten tijde van het aflopen van de rentevastperiode haar zorgplicht geschonden. De Bank had tijdig en pro-actief moeten handelen zodat Consument inzicht zou krijgen in zijn aankomende maandlasten en kon vergelijken met andere aanbieders. Consument heeft geen schade omdat de situatie hersteld kan worden door het artikel 3.2.1 van het koninklijk besluit van 23 mei 2017.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek;
- de dupliek;
- reactie van Consument van 8 augustus 2017;
- reactie van de Bank van 15 augustus 2017;
- reactie van de Verzekeraar van 5 september 2017;
- aanvullende stukken van de Verzekeraar van 14 september 2017;
- pleitnotitie van Consument.

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

De Commissie heeft ABN AMRO Levensverzekering N.V., verder te noemen Verzekeraar, op grond van artikel 48.4 van haar Reglement bij deze procedure betrokken om inlichtingen te verstrekken.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 oktober 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een hypothecaire lening, een Meegroeihypotheek, bij de Bank afgesloten. Ter aflossing hiervan heeft Consument bij Verzekeraar een zogeheten 'ABN AMRO Meegroeiverzekering' afgesloten. Hierbij is Consument geadviseerd door een hypotheekadviseur de heer [naam Adviseur], hierna te noemen de Adviseur.
- 2.2 In de offerte van de Intermediairdesk van de Bank van 9 oktober 2001 staat vermeld: "Onder verwijzing naar het gesprek met [naam Adviesbureau] over uw hypothecaire financiering hebben wij het genoegen u het volgende aan te bieden. (...) Met de meegroeihypotheek bouwt u vermogen op waarmee u de hypotheek geheel of gedeeltelijk kunt aflossen. (...) De ABN AMRO Meegroeiverzekering is een zogenoemde Kapitaalverzekering Eigen Woning (KEW). Met de uitkering uit de KEW dient u op de einddatum de (hypotheek-)schuld af te lossen. U kunt dientengevolge een beroep doen op de kapitaalvrijstelling van uitkering. (...) Duur premiebetaling: 20 jaar (...) Het doelvermogen is gegarandeerd. Bij wijzigingen in de hypotheekrente zal de premie worden aangepast."
- 2.3 Voornoemde verzekering is ingegaan op 1 december 2001 en heeft een looptijd van 30 jaar. De duur van de premiebetaling is volgens het polisblad 20 jaar. Voor de hoogte van de premie is gekozen voor een zogenoemde hoog-laag constructie. Voor de eerste vier jaar bedroeg de maandpremie € 635,40 en daarna € 63,64. Verzekerd bij leven op de einddatum is een gegarandeerd kapitaal van € 181.512 "mits en zolang het overeengekomen spaardeel wordt geïnvesteerd in de Hypotheekrenterekening". Bij overlijden voor de einddatum wordt een bedrag van € 145.210,- uitgekeerd.
- 2.4 Op de verzekering zijn een Aflossingsgarantieclausule en een clausule Kapitaalverzekering Eigen Woning (KEW) opgenomen. De Aflossingsgarantieclausule luidt als volgt: "Deze verzekering voorziet in een gegarandeerd doelvermogen van EUR 181.512,00 op 1-12-2031. Daartoe wordt de premie uitsluitend belegd in de Hypotheekrekening waarop het rendement wordt gegarandeerd dat gelijk is aan de rente van de lening. Deze rente bedraagt thans, 6,40%. Bij wijziging van de leningrente of als gebruik wordt gemaakt van een van de wijzigingsrechten, zullen de te betalen premies binnen de fiscale mogelijkheden zodanig worden herrekend, dat van een gegarandeerde aflossing sprake blijft. Een en ander met inachtneming van het bepaalde in de ABN AMRO Meegroeiverzekering MGV-0101." In de KEW-clausule staat vermeld: "Deze verzekering betreft een Kapitaalverzekering Eigen Woning, als bedoeld in artikel 3.116 van de Wet Inkomensbelasting 2001. (...)."
- 2.5 In 2008 heeft de Bank Consument geïnformeerd dat bijstorten niet mogelijk is omdat met de hoog-laag constructie de volledige bandbreedte van 1:10 is gebruikt.
- 2.6 In 2010 is – vanwege personeelskorting wegens indiensttreding van Consument bij de Bank – de rente gewijzigd. Dit heeft geleid tot afgifte van een nieuw polisblad. Ten op zichte van de initiële polis is de premie gewijzigd in € 138,80 per maand tot 1 december 2021.
- 2.7 Bij brief van 21 juli 2016 informeert de Bank Consument dat zijn rentevastperiode op 1 november 2016 afloopt en doet hem een renteaanbod op basis van een periode van 15 jaar. Ook bestaat de mogelijkheid een nieuwe rentevastperiode te kiezen. Bij deze verschillende periodes staat de maandelijkse premie niet vermeld.

- 2.8 Op 30 mei 2016 heeft Consument zich met een aantal vragen tot de Bank gewend: Hij schrijft onder andere: “(...) Op basis van het bovenstaande verzoek ik u mij schriftelijk te bevestigen dat: a. De te betalen premie tot en met 1 december 2021 onder alle omstandigheden maximaal EUR 635,40 per maand zal blijven (...) b. Er gedurende de periode 1 december 2021-1 december 2031 onder geen enkele omstandigheid premie verschuldigd is (...) c. Op basis van het antwoord op a. en b. de conclusie is dat het risico voor de waardeaan groei tot EUR 181,500 volledig voor rekening van de bank is, mits ik uiteraard de premies (van maximaal EUR 635,40 per maand) betaal tot 1 december 2021 en de rente van de aflossingsvrije lening van EUR 181.500; (...)”
- Op deze brief antwoordt de Bank op 28 juli 2016 als volgt: “(...) 2.a. Op dit moment betaalt u EUR 138,80 premie per maand. U betaalt geen EUR 635,40, dat was de premie tot 1 december 2015. Na 1 december 2021 wordt geen premie meer in rekening gebracht. 2.b en c De uitkering is dan gegarandeerd EUR 181.500. Met de aanstaande renteherziening zal de door u te betalen premie wel wijzigen. Dit is afhankelijk van de dan geldende tarieven. Doordat de rente nu laag staat, zal u waarschijnlijk minder rente gaan betalen. Omdat de rente die u nu betaalt over uw lening gekoppeld is aan de rente die u ontvangt over uw spaarpolis, zal uw premie stijgen. Wat ook van belang is dat u een rentevergoeding ontvangt over de spaarpolis die afwijkt door de personeelscondities. (u ontvangt rentekorting op de rente die u betaalt maar in de rentevergoeding die u ontvangt wordt die korting niet meegenomen) Dit kan bijvoorbeeld veranderen als u bijvoorbeeld uit dienst zou treden. (...) Wel is het eindkapitaal zoals gezegd gegarandeerd. (...)”
- 2.9 Consument heeft zich naar aanleiding van de voorstellen tot de Bank gewend omdat hij zich hiermee niet kon verenigen. De Bank heeft een hypotheekadviseur ingeschakeld. Dit contact heeft geresulteerd in een viertal voorstellen. Op 7, 16 en 29 september 2016 wordt voorgesteld: de wijziging van de premie en de premiebetalingsduur, respectievelijk € 444,02 per maand tot het einde van de looptijd van de verzekering, € 588,48 tot 1 december 2016 en op 29 september € 610,42 per maand tot 1 december 2015 en een bedrag van € 398,80 tot het einde van de verzekering. Hierbij heeft de hypotheekadviseur de volgende toelichting gegeven:
- Op 29 september 2016: “De polis heeft een garantiedekking, dit betekent dat de premie automatisch wordt aangepast. Met de huidige verkorte premieduur ontstaat er dan direct een bandbreedte probleem, wat de bank zal herstellen binnen de (fiscale-) mogelijkheden in de polis.” Op 3 oktober 2016 schrijft de hypotheekadviseur: “(...) Zoals gezegd: wanneer er nu niets gebeurt met de polis en er wordt een rente gekozen dan zal daarna het zogenaamde ‘hersteltraject’ ingaan omdat de polis dan met de huidige premie-termijn de bandbreedte overschrijdt. Op basis van dit feit heb ik voorwerk gedaan: (...) Deze zijn op basis van de indicatieve rente van 15 jaar per 1/11/2016. Wat de rente werkelijk zal zijn is pas daarna bekend, deze zou op dit moment op 2,25% uitkomen.”
- 2.10 Op 18 oktober 2016 is Consument onder protest met de Bank een nieuwe rentevastperiode van 5 jaar en een rente van 1,75% overeengekomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van ± € 30.000,- Voorts verzoekt Consument de Commissie om bindend te adviseren dat de Bank gehouden is:
1. geen premie te heffen na 1 december 2021,
 2. de premie binnen de bandbreedte van 1:10 te houden, waardoor de Bank tussen 1 december 2016 en 1 december 2021 in totaal niet meer dan € 38.124,- premie kan ontvangen,

3. op 1 december 2031 het volledige doelvermogen van € 181.512 uit te keren, ongeacht de toepasselijke rente voor de komende 15 jaar,
4. alle regels van de KEW-clausule te respecteren zodat het doelvermogen van € 181.512 fiscaal onbelast kan worden ontvangen,
5. iedere nieuwe rentevastperiode een marktconforme rente aan te bieden,
6. binnen een maand na deze uitspraak het aanbod van 21 juli 2016 opnieuw aan Consument voor te leggen met inachtneming van de uitspraak, de bijbehorende premies voor iedere rentevastperiode met een uitsplitsing tussen het personeelstarief en het klanttarief,
7. Consument na de ontvangst van de hiervoor genoemde opgave opnieuw een termijn van drie maanden te bieden zodat hij de gelegenheid heeft een keuze te maken tussen het aanbod van de Bank en andere aanbieders.
8. daarnaast verzoekt Consument de Commissie om uitspraak te doen over de wijze waarop de Bank met haar zorgplicht is omgegaan gelet op de vertrapte, onvolledige en incomplete informatievoorziening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank komt de afspraken uit de verzekeringsovereenkomst niet na. Voorts heeft de Bank in haar rol als tussenpersoon tegenover Consument niet de zorg betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.
- 3.3 Consument voert hiertoe – samengevat weergegeven – de volgende argumenten aan.
- Op grond van de verzekeringsovereenkomst heeft Consument recht op 20 jaar premiebetaling en het garandeerde kapitaal van € 181.512 aan het einde van de looptijd zonder fiscale belasting. Met de premie op de polis wordt het maandelijkse geldbedrag bedoeld. Dat is iets anders dan de premiebetalingsduur. Nergens staat of heeft de Bank gewezen op de mogelijkheid dat sprake zou kunnen zijn van een langere premiebetalingsduur dan 20 jaar, dat mogelijk het doelkapitaal niet zou worden gehaald of dat de fiscale vrijstelling zou komen te vervallen.
 - De bandbreedte in de verzekering had niet volledig benut mogen worden. Het was beter geweest om te kiezen voor een bandbreedte van 1:6 of 1:7. Door te kiezen voor een bandbreedte van 1:10 en premiebetaling gedurende 20 jaar zijn Consument door de Bank beperkingen opgelegd. Kennelijk heeft de Bank daarbij geen rekening gehouden met de mogelijke gevolgen van de renteherziening na 15 jaar. De aflossingsgarantieclausule geeft de Bank bij een rentewijziging alleen het recht de premie opnieuw te berekenen niet om de premiebetalingsduur te wijzigen. Bij het advies had meegenomen moeten worden dat het stijgen van de rente een lastenverzwaring met zich meebrengt.
 - Consument heeft de verzekering niet afgesloten op basis van het advies van de Adviseur, hem valt niets te verwijten. Hij dacht in 2001 ook dat de Verzekering een interessant product was van een professionele aanbieder, die zich tijdens de looptijd van de polis aan de gemaakte afspraken zou houden. De verklaring van de Adviseur illustreert dat ook hij de mening is toegedaan dat sprake is van een 20 jarige premiebetalingsduur, alles binnen de fiscale regels en met een gegarandeerd doelvermogen.

- Voor het aflopen van de rentevaste periode heeft Consument – onder andere door zijn brief van 30 mei 2016 – tevergeefs getracht om concrete voorstellen voor de hoogte van de premie te verkrijgen. In de brief van de Bank van 21 juli 2016 staan alleen rentes genoemd maar geen premies. Dit is niet een volledige informatievoorziening. Vervolgens heeft de klachtenspecialist in zijn brief van 28 juli 2016 geschreven dat de premie stijgt maar wel binnen de fiscale bandbreedte blijft. Consument mag erop vertrouwen dat deze informatie correct is. Uit deze brief blijkt dus dat Consument tot 1 december 2021 een maandelijkse premie binnen de bandbreedte van € 635,40 dient te voldoen en dat het garanti kapitaal daarmee gegarandeerd wordt.
- Nadat de Bank een hypotheekadviseur had ingeschakeld kreeg Consument in september 2016 een viertal polisbladen toegestuurd waarbij uitgegaan is van een langere premiebetalingstermijn dan twintig jaar en een rentevastperiode van 15 jaar met een verklaring omtrent het verlies van fiscale vrijstelling. Met deze wijze van communiceren heeft de Bank haar zorgplicht geschonden. Ten eerste staat in de aflossingsgarantieclausule dat wanneer de te betalen premies binnen de fiscale mogelijkheden worden herrekend, dat van een gegarandeerde aflossing sprake blijft. In de brief van 28 juli 2016 staat vermeld dat de premiebetaling binnen de fiscale bandbreedte zou blijven. Volgens Consument heeft de Bank nimmer gewezen op de mogelijkheid van verlies van de fiscale vrijstelling. De voorstellen van de hypotheekadviseur zijn te laat verzonden en daarin is uitgegaan van maar één rentevastperiode. Hierdoor is Consument niet in staat gesteld om een afgewogen keuze te maken en te vergelijken met andere aanbieders.
- Het voorstel van Verzekeraar waarbij – door het Koninklijk Besluit van 23 mei 2017 – de mogelijkheid bestaat om buiten de bandbreedte te treden is voor Consument niet acceptabel. Ten eerste omdat Verzekeraar en de Bank twee verschillende entiteiten zijn waardoor Consument de commerciële rente moet betalen. Vervolgens is niet duidelijk wat de rente zal zijn na 20 jaar.

Verweer van de Bank

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

- De Bank heeft Consument niet geadviseerd. De hypotheekdesk van de Bank heeft de offerte en de lening aan Consument verstrekt. Dit blijkt uit de offerte en de verklaring van de Adviseur. Er heeft geen adviesgesprek tussen de Bank en Consument plaatsgevonden. De Bank heeft niet geadviseerd over de hoog-laag constructie, de afgesloten rentevastperiode en de termijn van premiebetaling. Mocht het advies niet correct zijn, hetgeen niet blijkt, dan kan de Bank niet aansprakelijk worden gehouden voor het advies van een derde (zie GC Kifid 2017-198). Hoogstens kan worden gezegd dat de Bank heeft bemiddeld tussen de Verzekeraar en Consument.
- Verzekeraar is de aanbieder van dit product; dat valt buiten de invloedssfeer van de Bank. Dat Verzekeraar de aanbieder is volgt uit het polisblad en de offerte. Bank en Verzekeraar zijn twee verschillende juridische entiteiten en verschillende rechtspersonen. Verzekeraar heeft een eigen aansluiting bij Kifid. Overigens ziet de klacht niet op de producteigenschappen maar op het advies. De Bank kan niet aansprakelijk worden gehouden voor het product.

- De keuze voor een rentevastperiode van 15 jaar was in 2001 niet ongebruikelijk, omdat de rente toen hoog stond. De hoog-laag constructie heeft juist positief voor Consument uitgekapt omdat hij zo direct in het begin al een groot gedeelte van de premie betaalde en dat direct kon renderen.
- Uit de offerte en de polis blijkt duidelijk dat bij wijziging van de rente de premie zodanig moet worden herberekend dat de fiscale regels niet worden overschreden en het eindkapitaal gegarandeerd blijft. Consument houdt bij zijn eis geen rekening met hetgeen is opgenomen in de offerte en de garantieclausule. Het kenmerk van een spaarpolis is, dat na een renteherziening de premie wijzigt. Zo kan het garanti kapitaal worden behaald. Om binnen de fiscale bandbreedte te blijven wordt in dit geval niet alleen de premie maar ook de looptijd van de premiebetaling verlengd. Zonder deze herberekening van de premie en de duur van de premiebetaling wordt het garanti kapitaal niet gehaald. Dit had Consument kunnen weten want hij is hierover voldoende voorgelicht. Bovendien is een spaarverzekering niet een moeilijk te doorgronden product. De Bank heeft aan haar zorgplicht voldaan.
- Door de hoog-laag constructie en de renteherziening kan de verpande spaarpolis buiten de bandbreedte treden. De renteherziening in 2016 hoeft geen problemen met de bandbreedte op te leveren indien de premiebetalingsduur of het garanti kapitaal wordt gewijzigd. De dreigende bandbreedte overschrijding is door de Bank opgepakt. De door haar ingeschakelde hypotheekadviseur heeft voordat de rentevastperiode afliep met Consument meegekeken, zo blijkt uit de correspondentie. Zij heeft Consument verschillende berekeningen met een rentevastperiode van 15 jaar gezonden. Consument wenst echter van elke rentevastperiode dergelijke berekeningen te ontvangen; hier gaat echter heel veel tijd in zitten. Daarbij is 15 jaar rentevast een voor de hand liggende periode omdat Consument gebaat is bij een zo hoog mogelijke rente. Om die reden is niet voor elke rentevastperiode een dergelijke berekening gemaakt. De Bank heeft derhalve voldoende met Consument meegedacht.
- Vanwege de lagere rentestand is Consument voordeliger uit. Voor de overige leningdelen van de Meegroeihypotheek is hij aanzienlijk minder rente verschuldigd. Het kan niet zo zijn dat Consument enerzijds profiteert van de langere rente en dat anderzijds het doelkapitaal zou zijn gegarandeerd zonder premiewijziging. In die zin komt de vordering de Bank wat vreemd voor.

Standpunt Verzekeraar

3.5 Verzekeraar heeft het volgende naar voren gebracht:

- In een eerder stadium heeft Verzekeraar zich op het standpunt gesteld dat op basis van de aflossingsclausule op de polis de wens van Consument om aanspraak te blijven maken op het garanti kapitaal en geen premies meer te betalen na 1 december 2021, niet gehonoreerd kan worden omdat de fiscale regels dat niet toelieten. Op 23 mei 2017 is bij koninklijk besluit bepaald dat wanneer de premie wijzigt als gevolg van een wijziging van de rente op de eigenwoningschuld vanwege het aflopen van een rentevastperiode, een overschrijding van de bandbreedte van 10:1 niet tot negatieve fiscale gevolgen zou leiden.
- Verzekeraar heeft Consument op 14 september 2017 een aanbod gedaan, waarbij het kapitaal gegarandeerd is, de premiebetalingsduur 20 jaar blijft en aan de regels van de KEW wordt voldaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Allereerst zal de Commissie ingaan op de eerste vier klachtonderdelen betreffende de premie (duur), de fiscale vrijstelling en de hoogte van de einduitkering. Uitgangspunt is daarbij dat de Bank in dit geval is opgetreden als verstrekker van de hypothecaire geldlening en dat met betrekking tot de afgesloten Meegroeiverzekering Verzekeraar de wederpartij van Consument is. Consument stelt zich op het standpunt dat hij op grond van de gesloten overeenkomsten onder alle omstandigheden recht heeft op een premiebetalingsduur van 20 jaar, een premie binnen de bandbreedte (maximaal € 635,40) met aan het einde van de looptijd een gegarandeerde uitkering van € 181.512. Dienaangaande overweegt de Commissie als volgt.
- 4.2 De systematiek van de Meegroeiverzekering brengt mee dat bij een verlaging van de hypotheekrente, het gegarandeerde eindkapitaal nog slechts kan worden opgebouwd indien meer of langer premie wordt betaald. In dit geval heeft zich een zodanige verlaging van de hypotheekrente voorgedaan dat een verhoging van de maandelijkse premie niet binnen de fiscaal toegestane bandbreedte gerealiseerd kon worden, en Consument dus voor de keuze stond om - bij een gelijkblijvend garantiekapitaal - ofwel langer dan 20 jaar premie te gaan betalen ofwel een hogere premie te betalen en daarmee de fiscale vrijstelling te verliezen. Zoals de Bank terecht aanvoert bestond in 2016 geen variant waarbij Consument kon vasthouden aan alle drie door hem genoemde eisen. Voor zover Consument meent dat de Bank desondanks op grond van de voorwaarden van de Meegroeiverzekering gehouden is tot een nakoming van de overeenkomst, waarbij aan elk van de door Consument gestelde eisen wordt voldaan, miskent Consument dat niet de Bank, maar Verzekeraar zijn wederpartij is bij de Meegroeiverzekering.
- De Commissie begrijpt de vordering van Consument tegen deze achtergrond aldus dat hij vordert dat de Bank ofwel de premie na het verlopen van twintig jaar moet voldoen of het garantiekapitaal dient aan te vullen. Deze vordering, die strekt tot schadevergoeding, is echter pas toewijsbaar als tenminste vaststaat dat de Bank aansprakelijk is voor het ontstaan van de door Consument aangevoerde problemen en de gevolgen daarvan. Hierover overweegt de Commissie als volgt.
- 4.3 Aansprakelijkheid wordt door de Bank gemotiveerd betwist. Uit de offerte en de verklaring van de Adviseur blijkt dat niet de Bank maar de Adviseur Consument van advies heeft voorzien. De Commissie heeft overigens ook geen aanwijzingen dat er in de periode van het afsluiten van de Meegroei hypotheek direct klantcontact tussen de Bank en Consument is geweest. De Commissie stelt daarom vast dat de Bank niet als adviseur van Consument is opgetreden. Dat Consument, naar hij stelt niet op basis van het advies van zijn Adviseur heeft gehandeld maakt dat niet anders.
- Zoals hierboven vastgesteld wordt het probleem veroorzaakt door een aanzienlijke daling van de hypotheekrente bij het aflopen van de rentevastperiode in 2016. Het ligt echter op de weg van de Adviseur om de mogelijke consequenties van een dergelijke tussentijdse rentedaling voor de voortzetting van de Meegroeiverzekering met Consument te bespreken en hem in dat kader te wijzen op mogelijke alternatieve keuzes.

Nu de Bank bij de totstandkoming van de Meegroei hypotheek niet heeft geadviseerd, kan zij niet verantwoordelijk worden gehouden voor eventuele schade als gevolg van de gemaakte keuzes bij het afsluiten van de Meegroei hypotheek. Van aansprakelijkheid van de Bank voor de gevolgen van de ontstane problemen is dan ook geen sprake.

- 4.4 De overige vier klachtonderdelen zien op het optreden van de Bank bij het aflopen van de rentevastperiode in 2016. Anders dan ten tijde van het afsluiten van de Meegroei hypotheek heeft de Bank voorafgaand aan het aflopen van de rentevastperiode per 1 november 2016 rechtstreeks met Consument gecommuniceerd. Daarmee heeft de Bank ter zake van de in dat kader door Consument te maken keuzes de rol van adviseur op zich genomen. De Commissie volgt Consument in zijn standpunt dat de Bank daarbij niet aan haar zorgplicht heeft voldaan. Zij licht dit als volgt toe.
- 4.5 Het aanbod van de Bank in de brief van 21 juli 2016 was enkel gebaseerd op een rentevastperiode van 15 jaar. Voor de overige rentevastperiodes heeft de Bank geen maandpremie genoemd. Aan Consument moet inzichtelijk worden gemaakt wat zijn maandlasten zijn; hij moet in staat worden gesteld deze lasten te vergelijken met een andere aanbieder. Waarom voor een rentevastperiode van 15 jaar wordt gekozen, is in de brief niet toegelicht. Voorts is de Commissie van oordeel dat nu de bandbreedte dreigde te worden overschreden, de Bank met Consument in overleg had moeten treden over de te maken keuzes. Dit klemte te meer nu Consument zijn bezwaren in de brief van 30 mei 2016 had uiteengezet. Het opvragen van vier offertes enkele weken voor het aflopen van de rentevastperiode, met één rentetermijn en zonder de wensen van Consument te inventariseren, acht de Commissie in strijd met de op de Bank rustende zorgplicht. De Bank had tijdig en pro-actief moeten handelen teneinde met Consument naar een voor hem zo goed mogelijke oplossing te zoeken. Door haar handelwijze heeft de Bank niet de zorg betracht die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht.
- 4.6 Vaststaat dat Consument uiteindelijk heeft gekozen voor een rentevastperiode van 5 jaar bij een rente van 1,75%. Gevolg daarvan is dat - bij een gelijkblijvend eindkapitaal - de verschuldigde maandpremie aanzienlijk wordt verhoogd en niet meer voldoet aan de fiscale bandbreedte van 1:10. Verzekeraar heeft evenwel aangevoerd dat problematiek met de bandbreedte kan worden hersteld op grond van het Koninklijk Besluit van 23 mei 2017 (Staatscourant nr. 28246). De Commissie stelt vast dat blijkens artikel 3.2.1. van dit besluit "*Overschrijding bandbreedte als gevolg van het aflopen van een rentevastperiode op de aan de KEW gekoppelde eigenwoningsschuld (geldt ook voor SRW, BEW en Brede Herwaarderingskapitaalverzekering)*" de bandbreedte in dit geval met behoud van de fiscale vrijstelling kan worden overschreden. Die overschrijding is immers het directe gevolg van de wijziging van de rente na afloop van een rentevastperiode. Dit besluit geldt ook indien de rentevastperiode is geëindigd voor het inwerkingtreden van het besluit op 1 april 2017. De Commissie is van oordeel dat de mogelijke schade die Consument ondervond door zijn keuze voor een rentevastperiode van 5 jaar bij een rente van 1,75% door dit besluit kan worden hersteld. Verzekeraar heeft Consument inmiddels dienovereenkomstig een aanbod gedaan waarbij, met behoud van de fiscale vrijstelling en een premiebetalingsduur van 20 jaar het overeengekomen eindkapitaal wordt gegarandeerd.

De overige door Consument gestelde schade - zo die al bestaat - staat naar het oordeel van de Commissie niet in causaal verband met de normschending zoals genoemd in 4.5. De schade die Consument vordert vloeit voort uit de gekozen constructie van de Meegroei hypotheek in combinatie met de dalende rente. Dit kan niet worden toegerekend aan de Bank. Consument heeft ook overigens niet toegelicht dat en waarom hij bij een eventuele keuze voor een andere hypotheekaanbieder en of een andere rentevastperiode beter af zou zijn geweest. Ook in zoverre kan derhalve niet worden vastgesteld dat Consument als gevolg van het handelen van de Bank enige schade heeft geleden. De vorderingen van Consument zijn daarom niet toewijsbaar.

- 4.7 De conclusie is dat de Bank niet aansprakelijk is voor het bij aanvang gegeven advies. Bij het aflopen van de rentevastperiode heeft de Bank onvoldoende zorg betracht. Niet kan worden vastgesteld dat Consument hierdoor schade heeft geleden. De Commissie verklaart de klacht daarom in zoverre gegrond maar wijst de vorderingen af.

5. Beslissing

De Commissie verklaart de klacht gegrond in zoverre als onder 4.5 overwogen en wijst de vordering 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.