

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-289
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 april 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 8 mei 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Verschillende klachten van Consument over de dienstverlening van de Bank met betrekking tot zijn hypothecaire geldlening, waaronder het nalaten om Consument erop te wijzen dat hij zijn woning kan laten taxeren om de topopslag op de geldlening te laten verwijderen. De Bank heeft op eigen initiatief reeds een vergoeding aan Consument betaald.

De Commissie oordeelt dat de Bank noch op grond van wettelijke bepalingen noch op grond van haar zorgplicht gehouden haar klanten op eigen initiatief te informeren over de mogelijkheden van het wijzigen van de risico-opslag in verband met vervroegde aflossing dan wel waardestijging van het onderpand. De klacht wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 december 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2008 een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten voor de financiering van zijn woning in [Plaatsnaam].
- 2.2 In 2014 heeft Consument gekozen voor een rentevaste periode van twee jaar inclusief rentebedenktijd van 24 maanden (0+2 jaar).

- 2.3 In juli 2015 heeft er een telefoongesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Bank, waarin is gesproken over een nieuwe rentevaste periode van twee jaar met een rentebedenktijd van 2 jaar (0+2 jaar) en met een rente van 3,05%. De Bank heeft Consument daarna een offerte toegestuurd met daarin vermeld een rentevaste periode van drie jaar, ingaande op 1 september 2015, met twee jaar rentebedenktijd (1+2 jaar) en met een rente van 3,10%. Consument heeft deze offerte op 29 juli 2015 voor akkoord ondertekend.
- 2.4 Op 1 september 2016 is de rentebedenktijd ingegaan en heeft Consument contact gehad met de Bank. Consument heeft tijdens de rentebedenktijd gekozen voor een nieuwe rentevaste periode van twee jaar, ingaand op 1 oktober 2016 en met 24 maanden rentebedenktijd (0+2 jaar).
- 2.5 In maart 2017 heeft Consument de woning laten taxeren. Uit het taxatierapport van 9 maart 2017 blijkt dat de marktwaarde van de woning € 422.000,- bedraagt.
- 2.6 Naar aanleiding van de taxatie heeft de Bank de risicoklasse, waarin de lening valt, per 1 april 2017 aangepast en het rentetarief verlaagd met 0,2%. De Bank heeft een bedrag van € 917,35 aan Consument vergoed als rentevergoeding voor de berekende topopslag in de periode van 1 september 2016 tot 1 april 2017 (7 maanden een bedrag van € 131,05). Daarnaast heeft de Bank een bedrag van € 157,25 aan Consument vergoed.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.500,-, vermeerderd met wettelijke rente vanaf 1 januari 2016.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- In 2015 heeft Consument ten onrechte vastgezet aan een rentevaste periode van drie jaar met een rentebedenktijd van twee jaar (1+2) tegen een rente van 3,10%. Met de Bank had Consument eerder besproken dat hij de rentevaste periode van twee jaar met een bedenkijd van twee jaar (0+2) tegen een rente van 3,05% zou behouden.
 - De waarde van de woning van Consument was al vóór maart 2017 hoog genoeg om in aanmerking te komen voor een lagere tariefklasse. De Bank heeft hem nooit gewezen op de mogelijkheid om de topopslag te laten vervallen. Daarom moet de Bank de topopslag per 1 januari 2016 laten vervallen.
 - De bejegening en de dienstverlening van de Bank laten te wensen over. De Bank reageert laat en komt afspraken niet na.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Bij het vastzetten van een nieuwe rentevastperiode in juli 2015 is deze verlengd voor drie jaar met twee jaar rentebedenktijd (1+2 jaar) met een rente van 3,10%.

Omdat tijdens het telefoongesprek in juli 2015 uitdrukkelijk 0 + 2 jaar met Consument is overeengekomen, heeft de Bank een bedrag van € 157,25 aan Consument vergoed, zijnde een jaar renteverskil.

- Omdat er tijdens het contactmoment op 1 september 2016 niet is gekeken naar een tariefverlaging, heeft de Bank de topopslag van 0,2% met terugwerkende kracht per 1 september 2016 laten vervallen en een bedrag van € 917,35 (7 maanden * € 131,05 vanaf 1 september 2016 tot 1 april 2017) aan Consument vergoed.

4. Beoordeling

Rentebedenktijd

- 4.1 In juli 2015 is de rentevaste periode verlengd voor drie jaar met twee jaar rentebedenktijd (1+2 jaar) tegen een rente van 3,10%. Omdat partijen eerder tijdens een telefoongesprek enkel hebben gesproken over een verlenging voor twee jaar met twee jaar rentebedenktijd (0+2) tegen een rente van 3,05% , heeft de Bank een bedrag van € 157,25 aan Consument vergoed. Dit is het renteverskil van een jaar tussen de door Consument betaalde rente van 3,10% en 3,05%. De Commissie is van oordeel dat de Bank Consument voldoende heeft gecompenseerd.

Vervallen topopslag

- 4.2 Vaststaat dat na de taxatie van de woning in maart 2017, de topopslag per 1 april 2017 is vervallen en dat de Bank € 917,35 aan Consument heeft vergoed over de periode 1 september 2016 tot en met 1 april 2017. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank de topopslag per 1 januari 2016 had moeten laten vervallen en hij dus recht heeft op een aanvullende vergoeding voor de door hem ten onrechte betaalde topopslag over de periode van 1 januari 2016 tot 1 september 2016.
- 4.3 De vraag ligt voor of op de Bank een proactieve informatieplicht rust met betrekking tot het aanpassen van de risico-opslag (topopslag).
- 4.4 De Commissie oordeelt als volgt. Op grond van vaste rechtspraak, die ook door Kifid wordt gevolgd, is een Bank noch op grond van wettelijke bepalingen noch op grond van haar zorgplicht gehouden haar klanten op eigen initiatief te informeren over de mogelijkheden van het wijzigen van de risico-opslag in verband met vervroegde aflossing dan wel waardeinstijging van het onderpand. Zie onder andere Geschillencommissie Kifid 5 januari 2017, 2017-018.
- 4.5 Het voorgaande brengt met zich mee dat de Bank jegens Consument niet verplicht was om de topopslag per 1 januari 2016 te laat vervallen. Zij is dan ook niet aansprakelijk voor de topopslag die Consument in de periode van 1 januari 2016 tot 1 september 2016 heeft betaald.

Dienstverlening

- 4.6 Met betrekking tot de klacht over de dienstverlening van de Bank merkt de Commissie het volgende op. De Bank heeft zelf erkend dat haar dienstverlening, waaronder de nakoming van afspraken, niet altijd in orde is geweest. De Bank heeft hiervoor haar excuses aangeboden. Het voorgaande is echter onvoldoende om de vordering toe te wijzen.

Conclusie

4.7 Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat de klachten van Consument ongegrond zijn en diens vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie 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 40 van het Reglement.