Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-541
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 november 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 31 juli 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening bij de Bank. Deze bestaat uit een aflossingsvrij leningdeel en een spaarleningdeel. In verband met de aankoop van een nieuwe woning heeft Consument zich tot de Bank gewend voor het verkrijgen van een nieuwe hypothecaire geldlening. Consument heeft de Bank gevraagd berekeningen te maken voor een hypothecaire geldlening met een rentevastperiode van tien jaar. De berekeningen die de Bank vervolgens heeft gemaakt, worden vastgelegd in twee oriëntatierapporten (lineair en annuïtair). In beide oriëntatierapporten wordt het spaarleningdeel voortgezet met hetzelfde rentepercentage als het bestaande spaarleningdeel. Daarbij wordt een rentevastperiode van tien jaar vermeld. Consument verkeerde in de veronderstelling dat deze rentevastperiode zou starten vanaf het moment van verstrekken van de nieuwe hypothecaire geldlening en vordert schadevergoeding. De Bank heeft zich op het standpunt gesteld dat het eerder overeengekomen aanvangsmoment van de rentevastperiode van het oorspronkelijke spaarleningdeel bij de berekeningen is doorgelopen. De Commissie is van oordeel dat Consument er niet vanuit mocht gaan dat de rentevastperiode opnieuw zou starten op het moment dat de nieuwe hypothecaire geldlening zou worden verstrekt en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

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

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 15 juli 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 21 maart 2002 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 238.000,- verstrekt. In deze offerte staat voor zover relevant:

"(…)

Bedrag lening	*:*	*EUR 238.000,-*
waarvan	*:*	*EUR 100.000,- Aflossingsvrije Hypotheek*
		EUR 138.000,- Meegroeihypotheek

(…)

Meegroeihypotheek

Bedrag lening	*:*	*EUR 138.000,-*
Rentepercentage	*:*	*6,10% per jaar (effectief 6,3% per jaar)*
Renteperiode	*:*	*10 jaar vast*
Looptijd	*:*	*30 jaar*

(…)

Meegroeiverzekering (polis 1)

(…)

Totaal doelvermogen na 30 jaar : EUR 69.000,-

(…)

Meegroeiverzekering (polis 2)

(…)

Totaal doelvermogen na 30 jaar : EUR 69.000,-

(…)"

2.2 Consument en zijn echtgenote zijn op 3 april 2002 akkoord gegaan met de hypotheekofferte. De Bank heeft de hypothecaire geldlening aan hen verstrekt.

2.3 In 2012 hebben Consument en zijn echtgenote het meegroei-leningdeel voor een periode van tien jaar vastgezet tegen een rente van 6,0% per jaar.

2.4 Op 27 juli 2017 hebben Consument en zijn echtgenote een andere woning gekocht.

2.5 In maart 2018 hebben Consument en zijn echtgenote zich tot de Bank gewend voor het verkrijgen van een hypothecaire geldlening voor de financiering van de koop van de andere woning.

2.6 Op 5 maart 2018 heeft een oriëntatiegesprek tussen partijen plaatsgevonden. De inhoud van dit oriëntatiegesprek is vastgelegd in twee afzonderlijke oriëntatierapporten (hierna: het Oriëntatierapport lineair en het Oriëntatierapport annuïtair).

2.7 In het Oriëntatierapport lineair staat voor zover relevant:

"(…)

In het oriëntatiegesprek heb ik u verteld wat uw financiële mogelijkheden zijn. (…)

(…)

Voorbeeld hypotheeksamenstelling

Hieronder ziet u een voorbeeld van hoe uw nieuwe hypotheek eruit zou kunnen zien.

Aflosvorm	*Bedrag*	*Rentevastperiode*	*Rente percentage*	*Looptijd*
Leven	*€ 138.000*	*10 jaar*	*5,80%*	*13 jaar*
Aflossingsvrij	*€ 100.000*	*10 jaar*	*2,84%*	*13 jaar*
Lineair	*€ 107.000*	*10 jaar*	*2,64%*	*30 jaar*
Totaal	***€ 345.000***			

(…)

Maandelijkse kosten

Hieronder ziet u een overzicht van uw geschatte maandbedrag.

(…)

Aan deze berekeningen kunnen geen rechten worden ontleend.

Tijdens de looptijd van de hypotheek kan het rentetarief veranderen, bijvoorbeeld na een rentevaste periode. Omdat wij nu niet weten hoe de rente verandert, gebruiken we in deze tabel een rentetarief dat tijdens de looptijd niet verandert.

(…)"

2.8 Wegens het vervallen van een rente-opslag van 0,2% heeft de Bank in het Oriëntatierapport lineair voor het meegroei-leningdeel een rente van 5,8% per jaar gehanteerd. In het Oriëntatierapport annuïtair is uitgegaan van dezelfde gegevens.

2.9 Op 26 maart 2018 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote een offerte verstrekt voor het verlenen van hypotheekadvies. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

U heeft een oriëntatiegesprek gehad voor een hypotheek bij [naam Bank]. Tijdens dit gesprek hebben wij uw wensen besproken en heeft u een algemene uitleg over hypotheken en onze dienstverlening gekregen. (…)

U wilt advies voor een hypotheek bij [naam Bank]. De vorm van het advies en de kosten hiervan hebben wij tijdens het oriëntatiegesprek met u besproken. Als u deze adviesofferte ondertekent, dan geeft u ons opdracht om dit advies voor u uit te voeren en gaat u akkoord met de kosten.

(…)

Wat kost ons advies?
Ons advies kost EUR 900.

(…)"

2.10 Op 19 april 2018 hebben Consument en zijn echtgenote de adviesofferte ondertekend.

2.11 Op 19 juni 2018 hebben Consument en zijn echtgenote aan de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Geachte heer [naam],

(…)

Aangezien wij 1 gedeelte van onze huidige hypotheek-> de sparen in combinatie met inleg in een premiedepot, destijds bij jullie hebben afgesloten, en dit geld de laatste 15 jaar van de looptijd zijn vruchten af moet gaan werpen, kost ons dit verschillende 10 duizenden euro's indien we nu afstappen van deze constructie. Bovenstaande rekensom zal ik je niet hoeven te maken denk ik.
De gekozen constructie en het verlengen bij [naam Bank] is voor ons geen probleem, die keuze hebben we eenmaal destijds gemaakt.

(…) "

2.12 Op 21 juni 2018 hebben Consument en zijn echtgenote aan de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Waar het mij om gaat is dat we dit traject zijn ingeslagen met [naam Bank], (ik heb opdracht gegeven voor...), op een berekening die uiteindelijk toch niet zo kan worden uitgevoerd als destijds besproken met een looptijd van 10 jaar, maar dit weer met een kunstje is gepresenteerd alsof dit zou zijn wat wij vragen. Deze uitdraai heeft [naam Bankmedewerker] gemaakt dat snap ik ook, kun jij weer niets over zeggen, snap ik ook.

Het enige dat ik aan je vraag is om voor mij een 2 tal vergelijkingen te maken:

annuïtair en lineair voor een looptijd van 10 jaar vanaf NU (2 bestaande hypotheek vormen handhaven en aanvullen met...) annuïtair en lineair voor een looptijd van 15 jaar (tot einde looptijd bestaande hypotheek vormen) vanaf NU (2 bestaande hypotheek vormen handhaven en aanvullen met...)

(…)"

2.13 Op 13 juli 2018 hebben Consument en zijn echtgenote aan de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Beste [naam],

Bedankt voor de overzichten. Je spreekt in je mail over de OORSPRONKELIJKE oriëntatierapporten. Betekend dit dan dat de looptijd van het spaar gedeelte WEER ingaat op 2012? en de looptijd van de opgegeven rente (5,8%) nog maar 4 jaar gestand word gegeven? Of start deze nu daadwerkelijk in 2018. Dit maakt nogal wat uit voor de vervolg aflossing!!

De vraag die gesteld is; is om deze te berekenen vanaf nu 2018, ik mag er dus van uit gaan dat deze gegeven is?

Graag hier nog opheldering over dan kan ik je na het weekeinde laten weten wat we ermee gaan doen.

(…)"

2.14 Op 16 juli 2018 heeft de Bank aan Consument en zijn echtgenote een e-mail gestuurd. Hierin staat voor zover relevant:

"(…)

Geachte heer [naam],
(…)

Op 2 juli 2018 hebt u kenbaar gemaakt dat u twijfelt of u de hypotheekaanvraag überhaupt via [naam Bank] wilt indienen. U wilt weten of u advieskosten betaalt als u de aanvraag afbreekt. Het antwoord wat u van ons hebt gehad op 5 juli 2018 is dat u, gezien de moeizame voorgeschiedenis geen kosten hoeft te betalen. Normaliter betaalt u deze wel. Voor deze toezegging is toestemming verkregen van een bevoegde afdeling. U geeft aan dat u geen beslissing kunt maken omdat er nog berekeningen ontbreken. Het is vervelend dat deze situatie is ontstaan en dit betreur ik. Sinds onze toezegging van 5 juli over de kosten, zijn er door u nog (berekenings)vragen gesteld. Deze zijn nog met de beste bedoeling beantwoord maar helaas niet naar uw tevredenheid. Momenteel is niet duidelijk of de hypotheek bij [naam Bank] wordt gesloten. U zit feitelijk dus opnieuw in de oriëntatie fase. In overleg met onze afdeling klachten deel ik u mede dat u meer informatie en berekeningen heeft ontvangen dan gebruikelijk is in deze fase. Wanneer u in deze fase nog vragen of berekeningen wenst van [naam Bank], dan zal dit worden geïnterpreteerd dat u hypotheekadvies wenst. De advies en afhandel kosten zullen dan alsnog in rekening worden gebracht. (…)

(…)"

2.15 Op 15 augustus 2018 heeft een andere geldverstrekker dan de Bank aan Consument en zijn echtgenote een offerte verstrekt voor een hypothecaire geldlening van € 320.000,-, bestaande uit een aflossingsvrij leningdeel en een annuïtair leningdeel.

2.16 Consument en zijn echtgenote hebben de hypotheekofferte van de andere geldverstrekker geaccepteerd, waarna de andere geldverstrekker de hypothecaire geldlening aan hen heeft verstrekt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld om € 70.000,- aan Consument en zijn echtgenote te betalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument en zijn echtgenote zijn in het kader van de aanvraag voor een hypothecaire geldlening voor de financiering van de aankoop van hun nieuwe woning door de Bank misleid en verkeerd geïnformeerd. Zij hadden aan de Bank gevraagd om berekeningen te maken voor een rentevastperiode van tien jaar. Daarom waren zij in de veronderstelling dat de rentevast-periode van tien jaar waartegen het meegroei-leningdeel van de nieuwe hypothecaire geldlening zou worden vastgezet, zou ingaan vanaf het moment dat deze nieuwe geldlening aan hen zou worden verstrekt. Daarbij zouden Consument en zijn echtgenote tot 2028 kunnen profiteren van de hoge rente van 5,8% per jaar over dit meegroei-leningdeel, zoals vermeld in het Oriëntatierapport lineair en het Oriëntatierapport annuïtair. Dat bleek echter niet het geval te zijn. De Bank had bedoeld dat de rentevastperiode die in 2012 voor het meegroei-leningdeel was gestart, zou doorlopen en dus in 2022 zou aflopen. De Bank zou dan reeds in 2022 en niet pas in 2028 een nieuw (en naar verwachting lager) rentepercentage aanbieden. Als gevolg daarvan zijn Consument en zijn echtgenote voor de financiering van de aankoop van hun nieuwe woning uitgeweken naar een andere geldverstrekker. En dat heeft ertoe geleid dat Consument en zijn echtgenote het doelvermogen van € 138.000,- in hun twee Kapitaalverzekeringen Eigen Woning (hierna: de KEW's) niet zullen kunnen opbouwen. Dientengevolge lijdt Consument een schade van naar schatting € 70.000,-. Deze schade bestaat uit het doelvermogen van de KEW's (€ 138.000,-) minus de huidige waarde van de KEW's (circa € 68.000,-). Verder heeft de Bank Consument en zijn echtgenote verkeerd geïnformeerd over de hoogte van de toekomstige maandlasten.

Verweer

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 vraag die de Commissie moet beantwoorden, is of de Bank Consument en zijn echtgenote bij de aanvraag van de hypothecaire financiering voor de aankoop van hun nieuwe woning heeft misleid dan wel verkeerd heeft geïnformeerd.

Heeft de Bank Consument en zijn echtgenote misleid?

4.2 Alhoewel de Commissie zich kan voorstellen dat het teleurstellend zal zijn voor Consument en zijn echtgenote, is zij desondanks van oordeel dat de Bank hen niet heeft misleid. Hiervoor is het volgende redengevend.

Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Consument en zijn echtgenote uit het feit dat in het Oriëntatierapport lineair en het Oriëntatierapport annuïtair een periode van tien jaar genoemd wordt, hebben mogen afleiden dat deze periode zou ingaan op het moment dat de nieuwe hypothecaire geldlening aan hen zou worden verstrekt (2018) en vervolgens nog tien jaar (tot 2028) zou doorlopen. Dienaangaande is de Commissie van oordeel dat de informatie in het Oriëntatierapport lineair en het Oriëntatierapport annuïtair over het aanvangsmoment van de periode van tien jaar weliswaar niet uitblinkt in duidelijkheid, maar dat Consument en zijn echtgenote desondanks hadden moeten begrijpen dat de Bank met deze periode van tien jaar gedoeld had op de rentevastperiode van tien jaar die in 2012 al door partijen voor dit meegroei-leningdeel was overeengekomen en derhalve in 2022 zou eindigen. De Commissie acht het niet aannemelijk dat Consument en zijn echtgenote ervan uit zijn gegaan dat de periode van tien jaar pas zou starten op het moment van het verstrekken van de nieuwe hypothecaire geldlening. Uit de overgelegde correspondentie en in het bijzonder de e-mails van Consument van 21 juni 2018 en 13 juli 2018, hiervoor opgenomen onder 2.12 respectievelijk 2.13, blijkt immers dat het aanvangsmoment van de rentevast-periode voor Consument en zijn echtgenote een vraagpunt was. Consument en zijn echtgenote mochten er daarom niet zonder meer vanuit gaan dat de rentevastperiode in 2018 zou starten. Bovendien is het verschil tussen 5,8% voor het meegroei-leningdeel enerzijds en 2,84% en 2,64% voor de andere twee leningdelen anderzijds dusdanig groot dat dit bij Consument en zijn echtgenote vragen had moeten oproepen. De omstandigheid dat zij hebben nagelaten vragen over dit verschil te stellen, betekent naar het oordeel van de Commissie dat zij achteraf niet met vrucht kunnen klagen dat de Bank hen heeft misleid. Gezien het vorenstaande kan in het midden blijven wat er tijdens het oriëntatiegesprek op 5 maart 2018 tussen partijen is besproken over het moment waarop de periode van tien jaar voor het meegroei-leningdeel zou eindigen.

Heeft de Bank Consument en zijn echtgenote verder verkeerd of onvoldoende geïnformeerd?

4.3 Vervolgens komt de Commissie toe aan de vraag of de Bank Consument en zijn echtgenote verder verkeerd dan wel onvoldoende heeft geïnformeerd. Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de Bank verkeerde bedragen aan maandlasten heeft opgegeven aan Consument en zijn echtgenote. De Commissie begrijpt dat Consument hiermee heeft bedoeld dat de rentebedragen in de tabellen 'Maandelijkse kosten' in het Oriëntatierapport lineair en het Oriëntatierapport annuïtair in die zin verkeerd waren dat deze rentebedragen ná 2022 op dezelfde wijze tot 2031 bleven doorlopen. De Commissie begrijpt dat daardoor bij Consument en zijn echtgenote het beeld is versterkt dat de rentevastperiode voor het meegroei-leningdeel zou starten op het moment dat de nieuwe hypothecaire geldlening aan hen zou worden verstrekt (2018). Deze stelling dient echter te worden gepasseerd. Redengevend hiervoor is het volgende.

Het meegroei-leningdeel en de KEW's zijn in die zin aan elkaar gekoppeld dat een *verlaging* van de rente voor het meegroei-leningdeel gepaard zal moeten gaan met een *verhoging* van de premies voor de KEW's teneinde het beoogde doelkapitaal te kunnen opbouwen. Dat kan echter fiscale consequenties hebben. Welke gevolgen een rentewijziging in 2022 zou hebben gehad voor de maandlasten van Consument en zijn echtgenote, was tijdens het oriëntatie-gesprek op 5 maart 2018 vanwege deze koppeling en deze fiscale consequenties echter niet te overzien. Dat de Bank de rente om die reden in de twee tabellen 'Maandelijkse kosten' ongewijzigd heeft laten doorlopen en dat daardoor bij Consument en zijn echtgenote het beeld is versterkt dat de periode van tien jaar voor het meegroei-leningdeel zou starten vanaf het aangaan van de nieuwe hypothecaire geldlening, betekent naar het oordeel van de Commissie nog niet dat de Bank Consument en zijn echtgenote daarmee verkeerd dan wel onvoldoende heeft geïnformeerd. De Bank heeft immers onder de twee tabellen de volgende tekst opgenomen: "*Omdat wij nu niet weten hoe de rente verandert, gebruiken we in deze tabel een rentetarief dat tijdens de looptijd niet verandert.*" Overigens is ook in 2028 (afloopdatum rentevastperiode annuïtaire en lineaire leningdelen en de door Consument veronderstelde afloopdatum rentevastperiode meegroei-lenigdeel) een onveranderd rentetarief gehanteerd. Indien de verstrekte informatie in de twee tabellen niet duidelijk was, had het op de weg van Consument en zijn echtgenote gelegen om hierover vragen te stellen aan de Bank. Nu niet is gebleken dat zij dat hebben gedaan, kunnen zij achteraf niet met succes klagen dat de Bank hen verkeerd dan wel onvoldoende heeft geïnformeerd.

Is de Bank schadevergoedingsplichtig jegens Consument?

4.4 Uit al hetgeen hiervoor is overwogen, volgt naar het oordeel van de Commissie dat de Bank niet verplicht is schade aan Consument te vergoeden. Bij dat oordeel heeft de Commissie in ogenschouw genomen dat de gesprekken die Consument en zijn echtgenote met de Bank hebben gevoerd, *oriënterend* en niet *adviserend* van karakter waren. Dat blijkt uit de naam die het Oriëntatierapport lineair en het Oriëntatierapport annuïtair dragen. Ook refereren beide oriëntatierapporten met zoveel woorden aan het oriëntatiegesprek. De bewoordingen van de adviesofferte, hiervoor opgenomen onder 2.9, kunnen naar het oordeel van de Commissie bovendien niet anders worden geïnterpreteerd dan dat Consument en zijn echtgenote op 5 maart 2018 een *oriënterend* gesprek hebben gehad met de Bank.

4.5 Dat de Bank niet verplicht is Consument en zijn echtgenote een schadevergoeding te betalen, volgt naar het oordeel van de Commissie ook uit de hypotheekofferte van de andere geldverstrekker en het feit dat Consument en zijn echtgenote deze hebben geaccepteerd. Daaruit volgt dat Consument en zijn echtgenote er voor hebben gekozen om het meegroei-leningdeel *niet* fiscaal geruisloos voort te zetten bij de andere geldverstrekker. Dat Consument en zijn echtgenote zich ervan bewust waren dat dat behoorlijke financiële consequenties voor hen zou kunnen hebben, volgt uit de e-mail die zij op 19 juni 2018 aan de Bank hebben gestuurd (zie hiervoor onder 2.11).

Ter zitting heeft Consument bovendien verklaard dat Consument en zijn echtgenote hebben gekozen voor de andere geldverstrekker vanwege de lagere rentetarieven die de andere geldverstrekker had geoffreerd. Nu Consument en zijn echtgenote er zélf voor hebben gekozen om de KEW's niet fiscaal geruisloos te laten overboeken naar deze geldverstrekker én zij zich er bewust van waren dat dat behoorlijke financiële consequenties zou kunnen hebben, kan naar het oordeel van de Commissie niet aan de Bank worden toegerekend dat zij het oorspronkelijk beoogde doelkapitaal niet zullen kunnen opbouwen. Dat betekent dat de vordering van Consument om de Bank te veroordelen om aan Consument en zijn echtgenote een bedrag van € 70.000,- te vergoeden, voor afwijzing gereed ligt.

Conclusie

4.6 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank Consument en zijn echtgenote heeft misleid of verkeerd of onvoldoende heeft geïnformeerd. De Bank is niet gehouden Consument een schadevergoeding te betalen. De vorderingen zullen worden afgewezen.

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 40 van het Reglement.