Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-563
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. R.J. Paris, mr. A.P. Luitingh, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 12 november 2019
Ingediend door	: De heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 8 juli 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Hypotheekadvies; dat de Bank in haar dienstverlening jegens Consumenten toerekenbaar tekort is geschoten is niet komen vast te staan; de klacht is ongegrond en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en aanvullende correspondentie;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

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

De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak is daarom op grond van de stukken op 25 mei 2020 beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 2004 een hypothecaire geldlening (verder: geldlening) bij (de rechtsvoorganger van) de Bank afgesloten. De geldlening bestaat uit twee delen te weten een spaardeel en een aflossingsvrij deel.

2.2 Consumenten hebben daarnaast in de periode 2005 tot en met 2009 op het aflossingsvrije leningdeel afgelost.

2.3 De Bank heeft Consumenten op 14 april 2014 gemaild:

"(…) Wij hebben elkaar onlangs telefonisch gesproken en u vraag was wat het zal betekenen als u het lening deel wat op sparen staat van uw hypotheek zal aflossen.

Aangezien de hypotheek nu 10 jaar loopt zijn de fiscale consequenties niet voordelig voor u. U dient dan namelijk af te rekenen over de ontvangen rente. Verder heb ik de boete opgevraagd en wacht ik nog op antwoord van het hoofdkantoor. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de Bank de in de periode 2005 en 2009 teveel betaalde hypotheekrente over het spaardeel zal terugbetalen en daarnaast de geldlening zal aanpassen zoals deze geweest zou zijn als door de Bank het juiste advies was gegeven.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is op twee onderdelen in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten jegens Consumenten en daarom schadeplichtig.

3.3 Om te beginnen heeft de Bank geen juist advies verstrekt over de door Consumenten op de geldlening gedane aflossingen. Consumenten wilden door middel van aflossingen de kosten van de geldlening drukken. In de hiervoor onder 2.2 genoemde periode hebben Consumenten op advies dan wel na overleg met de Bank op het aflossingsvrije leningdeel afgelost, terwijl dit niet correct is gebleken. Consumenten hadden namelijk ook op het spaardeel kunnen aflossen en de looptijd van dat leningdeel kunnen inkorten zonder aanpassing van de maandpremie. Consumenten hadden hierbij belang omdat de rente van dat spaardeel veel hoger lag dan de rente van het aflossingsvrije deel. De fiscale voorwaarden lieten een dergelijke aflossing toe. De verzoeken tot extra aflossingen zijn door middel van een door Consumenten ondertekend en van de Bank afkomstig formulier aan de Bank bekend gemaakt. Van de hiervoor bedoelde (mondelinge) contacten met de Bank kunnen Consumenten geen onderliggende stukken overleggen. Consumenten hebben de hiervoor onder 2.4 genoemde mail van de Bank overgelegd om daarmee aan te tonen dat de Bank onjuiste informatie afgeeft dan wel onjuist adviseert.

Hiernaast stellen Consumenten dat de Bank haar zorgplicht jegens hen heeft verzaakt door hen nooit actief te benaderen om de mogelijkheden en consequenties van aflossingen op de geldlening te onderzoeken. Consumenten zijn overigens zeer ontevreden over de dienstverlening van de Bank en vinden dat hun klacht niet serieus wordt genomen.

Verweer Bank

3.4 De Bank heeft de stellingen van Consumenten op formele en inhoudelijke gronden gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Om te beginnen zal het formele verweer van de Bank over de niet-behandelbaarheid van de klacht worden beoordeeld. Bij dupliek is door de Bank naar voren gebracht dat zij vanwege de te late indiening van de klacht in haar belangen is geschaad, zie artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW); vanwege dit tijdsverloop stelt de Bank niet meer in staat te zijn te achterhalen wat er destijds precies is gebeurd. De Commissie overweegt als volgt.

4.2 Op grond van het hiervoor genoemde wetsartikel moet een schuldeiser (Consumenten) binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij de schuldenaar (de Bank) protesteren. Als de schuldeiser dat niet doet, dan kan hij op het gebrek in de prestatie geen beroep meer doen. De vraag of binnen bekwame tijd is geprotesteerd, dient te worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval. Het tijdsverloop is hierbij een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend, zie HR 8 februari 2013, ECLI: NL: HR: 2013: BY4600. Ook is van belang of de Bank nadeel lijdt door het late tijdstip waarop door Consumenten is geklaagd. Aan de kant van Consumenten geldt op basis van dit wetsartikel een onderzoeksplicht. Hierbij is van belang of Consumenten het gebrek *redelijkerwijs* al eerder hadden kunnen ontdekken.

4.3 De Commissie is van oordeel dat dit formele verweer door de Bank niet voldoende is onderbouwd en bovendien te laat in de procedure is ingebracht. Dit betekent dat dit verweer van de Bank niet slaagt en de klacht inhoudelijk zal worden behandeld.

4.4 Wat de inhoudelijke beoordeling van de klacht betreft is het volgende van belang.

Als uitgangspunt heeft daarbij te gelden dat de partij (in dit geval Consumenten) die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten, bij voldoende betwisting door de tegenpartij (in dit geval de Bank), haar stellingen in principe moet bewijzen; een bewijslastverdeling die voortvloeit uit de wet namelijk uit artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv).

4.5 Gegeven deze bewijslastverdeling stelt de Commissie vast dat Consumenten over de gevoerde gesprekken geen nader bewijs kunnen aanleveren. De Bank heeft over in die periode mondelinge contacten in haar administratie niets aangetroffen. Dit heeft als gevolg dat in dit dossier niet is vast te stellen of in de periode 2005-2009 gesprekken met de Bank zijn gevoerd, wat de inhoud daarvan was en of van toerekenbaar tekort-schieten door de Bank sprake was. Dat in een andere periode (in 2014) en over een ander onderwerp (algehele aflossing in plaats van een extra aflossing) door de Bank (zie hiervoor onder 2.3) verkeerde informatie dan wel een onjuist advies zou zijn verstrekt, kan niet tot een ander oordeel leiden.

4.6 Hiernaast is door de Bank op de procedurele kant van de uitvoering van een verzoek tot extra aflossing gewezen; met behulp van een bepaald formulier konden Consumenten kiezen voor welk leningdeel (spaardeel of aflossingsvrij deel) de extra aflossing was bestemd. Ook is door de Bank aangevoerd dat voor dit soort niet ongebruikelijke aflossingsverzoeken geen advies was vereist. En voorts dat op haar niet de verplichting rust Consumenten alsdan actief te benaderen. In het geval door Consumenten op het formulier voor extra aflossen was vermeld dat de aflossing bestemd was voor het spaardeel dán zou die aflossing alleen na contact met de Bank worden uitgevoerd.

4.7 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen is de Commissie van oordeel dat Consumenten er niet in zijn geslaagd aan te tonen dat de Bank in de meergenoemde periode in haar dienstverlening toerekenbaar tekort is geschoten. De hierop gebaseerde vordering kan daarom niet worden toegewezen. Los hiervan volgt de Commissie de Bank in haar verweer dat op haar niet de verplichting rust Consumenten actief te benaderen na ontvangst van een aflossingsverzoek.

4.8 Wat, en daarmee tot slot, de door Consumenten ervaren bejegening door de Bank betreft, merkt de Commissie op dat de Bank hiervoor tijdens de interne klacht-procedure begrip heeft getoond; tot meer of iets anders kan de Bank niet worden verplicht.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.