Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-782
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. dr. drs. R. Knopper, mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 oktober 2018
Ingediend door	: de heer [Consument I] en mevrouw [Consument II] wonende te [plaatsnaam], verder te noemen tezamen Consumenten en afzonderlijk de man of de vrouw
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 8 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Hypotheek; wijzigingsbevoegdheid Bank; toerekenbaar tekort schieten in de monitoringsplicht betreffende wijziging gekoppelde verzekering; geen schade.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- de brief van Kifid van 24 januari 2019 en de reactie daarop van Consumenten van 1 februari 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten zijn in 2008 bij (een rechtsvoorganger van) de Bank, in haar hoedanigheid van adviseur en geldverstrekker, een hypothecaire geldlening bestaande uit twee leningdelen aangegaan. De rente voor de beide leningdelen bedraagt 5,8% en staat voor 20 jaar vast.

Wijzigen leenvorm

2.2 Op 30 april 2018 heeft de man door middel van Internet Bankieren de Bank de opdracht gegeven de leenvorm van het aflossingsvrije leningdeel te wijzigen naar annuïtair.

2.3 Naar aanleiding van deze opdracht is door de Bank op 30 april 2018 een brief met als onderwerp "*controle wijziging hypotheekvorm*" opgesteld, aan Consumenten gezonden en is de mogelijkheid geboden de nieuwe voorwaarden te downloaden.

2.4 In de brief is over de rente geschreven dat dit na tijdige acceptatie 5,250% zal bedragen.

2.5 Verder is in die brief voor zover relevant geschreven:

"*U geeft via het internet aan dat u uw aflossingsvrije hypotheekvorm wilt wijzigen. U wilt een hypotheekvorm waarmee u elke maand een deel van uw hypotheek aflost. Hieronder ziet u de keuze die u wilt maken.*

Neem rustig de tijd om uw keuze te bekijken. Is dit wat u wilt? In deze brief leest u ook hoe u uw wijziging verstuurt.

Wat is belangrijk om te weten voordat u beslist
U wijzigt uw hypotheek zonder advies. Dat betekent dat u zelf verantwoordelijk bent voor uw keuze, met het risico dat u misschien niet de beste keuze maakt. Daarom willen we graag dat u goed geïnformeerd bent voordat u een nieuwe hypotheekvorm kiest:
(…)

- *Afhandelingskosten*
  Wilt u nog een leningdeel wijzigen? Dan is het slim om alle wijzigingen in één keer te ondertekenen. Anders betaalt u nog een keer afhandelingskosten.
- *Voorwaarden*
  Voor de gewijzigde leningdelen gelden nieuwe voorwaarden. U mag bijvoorbeeld elk jaar 10% boetevrij extra aflossen op elk leningdeel.
  (…)

Onderteken uw wijziging op tijd
Via Internet Bankieren maakt én ondertekent u uw keuze. Doet u dat voor 23.59 uur op de 20ste van de maand? Dan gaat deze wijziging in op de 1e van de volgende maand. Vergeten om te ondertekenen? Dan wijzigen we uw hypotheek niet en kunt u uw keuze opnieuw doorgeven.

Als u ondertekent, dan betekent dat het volgende:

- *U gaat akkoord met de in dit document weergegeven wijziging en u wilt deze wijziging aanvragen.*
- *U heeft voor deze wijziging geen advies van ABN AMRO gekregen. U bent zelf verantwoordelijk voor uw keuze.*
- *U begrijpt de voor- en nadelen van de wijziging.*
- *U weet dat de nieuwe voorwaarden Woninghypotheek gelden voor de gewijzigde leningdelen. U heeft deze ontvangen en geaccepteerd. Het is verstandig om deze voorwaarden op te slaan.*
- *U gaat akkoord met de afhandelingskosten van € 100,00.*
- *U ondertekent deze wijziging via Internet Bankieren. Via Bankmail krijgt u de bevestiging van uw wijziging.*
- *U kunt tot 6 juni 2018 uw hypotheek niet verder wijzigen.*

Samen ondertekenen
Zodra u de wijziging ondertekent, staat deze klaar in de takenlijst van degene met wie u uw hypotheek deelt. Ondertekent u allebei de wijziging vóór 23.59 uur op de 20ste van de maand? Dan wijzigen wij uw hypotheekvorm op de 1e van de volgende maand. Vergeten om te ondertekenen? Dan wijzigen we uw hypotheekvorm niet en kunt u uw keuze opnieuw doorgeven.
(…)
Heeft u nog vragen?
Neem dan contact op met een van onze medewerker via 0900-9210".
(…)"

2.6 Nadat Consumenten het wijzigingsvoorstel voor akkoord hadden ondertekend is door de Bank de wijziging per bankmail bevestigd. In die e-mail, door Consumenten ontvangen op 30 april 2018, is voor zover relevant geschreven:

"(…)
U gaat elke maand een stukje van uw hypotheek aflossen. In deze bankmail vindt u het overzicht van uw wijziging.

Uw nieuwe hypotheekvorm voor leningdeel [nummer] 001
Vanaf 1 juni 2018 heeft u een andere hypotheekvorm voor leningdeel [nummer] 001, namelijk een annuïtaire hypotheek. (…)

U heeft uw hypotheek gewijzigd
U heeft de wijziging aan ons doorgestuurd. Dat betekent het volgende:
- *Met deze bankmail bevestigen wij dat u de wijziging aan ons heeft verstuurd.*

- *U heeft voor deze wijziging geen advies van ABN AMRO gekregen. U bent zelf verantwoordelijk voor uw keuze.*
- *De nieuwe voorwaarden Woninghypotheek gelden voor de gewijzigde leningdelen. U heeft deze ontvangen en geaccepteerd.*
- *U bent akkoord met de afhandelingskosten van €100,00.*
- *Tot 6 juni 2018 kunt u geen andere wijzigingen aanvragen.*

(…)

Heeft u nog vragen?

Neem dan contact op met een van onze medewerkers via 0900-9210".

Wijzigen rentecontract

2.7 Op 28 juni 2018 is door Consumenten via Internet Bankieren aangegeven de rente van het annuïtaire leningdeel te willen wijzigen. De Bank heeft in dat kader een brief gedateerd op 28 juni 2018 met als onderwerp *"Uw rentewijziging"* gestuurd, waarin voor zover van belang is vermeld:

"*U geeft via internet Bankieren aan dat u graag uw rente wilt wijzigen. Dit is een overzicht van uw rentewijziging. Ook leest u hoe u deze via Internet Bankieren verstuurt.*

(…)

Uw rentewijziging versturen

Wilt u deze rentewijziging aan ons doorgeven? Dat kan via Internet Bankieren met uw e.dentifier. U ontvangt een bevestiging via Bankmail. Dit overzicht kunt u opslaan voor uw eigen administratie.

Door het ondertekenen van deze wijziging verklaart u het volgende:

- *U gaat akkoord met de weergegeven rentewijziging en u wilt deze wijziging aanvragen.*
- *U heeft voor deze wijziging geen advies van ABN AMRO gekregen. U bent zelf verantwoordelijk voor uw keuze.*
- *U begrijpt de voor- en nadelen van de wijziging.*
- *U weet dat de nieuwe voorwaarden Woninghypotheek gelden voor de gewijzigde leningdelen. U heeft deze gelezen en geaccepteerd. We adviseren u deze voorwaarden te bewaren of op te slaan.*
- *U gaat akkoord met de eenmalige afhandelingskosten van € 100.00"*

2.8 In de hiervoor onder 2.7 gedeeltelijk geciteerde brief van de Bank is de te betalen vergoeding vastgesteld op € 23.205,80.

2.9 Nadat de man zijn inkomsten op een bij de Bank aangehouden betaalrekening had laten bijschrijven, heeft de Bank voor het annuïtaire leningdeel een huisbankierskorting van 0,2% verleend; de huidige rente voor dit leningdeel bedraagt derhalve 5,05%.

2.10 De Bank heeft in een brief van 16 juli 2018 (onder meer) de stelling van Consumenten dat, vanwege de wijziging van de boetevrijstelling naar 10%, de te betalen boete € 4.000,- hoger uitkomt, weersproken en dit aan de hand van twee berekeningen toegelicht.

2.11 In de berekening die gebaseerd is op de gegevens die golden vóór de wijziging, of te wel de 'oude' situatie, is de te betalen vergoeding op € 38.474,76 vastgesteld.

2.12 In de andere berekening is uitgegaan van de situatie nà de omzetting van de leenvorm naar annuïteiten en de daarbij behorende rente, oftewel de 'nieuwe' situatie. In die berekening is de vergoeding vastgesteld op € 24.334,74.

2.13 Consumenten hebben het rentecontract van het annuïtaire leningdeel tussentijds niet gewijzigd.

Wijzigen hybride hypotheekverzekering

2.14 Aan het tweede leningdeel is een bij verzekeraar XXX afgesloten levensverzekering gekoppeld. De waarde in die verzekering zou onder meer door middel van beleggen worden opgebouwd. Consumenten wilden de fondsverdeling wijzigen en hebben hiervoor een wijzigingsformulier ondertekend en geretourneerd aan de Bank.

2.15 De Bank heeft in december 2016 dit wijzigingsformulier aan verzekeraar XXX toegestuurd. Door de man is medio 2018 ontdekt dat die wijziging niet per 1 januari 2017 is doorgevoerd.

2.16 Om de gewenste wijziging in de fondsverdeling alsnog door te voeren is door de verzekeraar een offerte van 19 juni 2018 (geldig tot en met 26 juni 2018) opgesteld. Over de offerte hebben Consumenten via de Bank met de verzekeraar overleg gevoerd. Consumenten hebben de offerte, na verlenging van de geldigheid daarvan door verzekeraar XXX, op 17 september 2018 geaccepteerd.

2.17 Verzekeraar XXX heeft de Bank onder meer over het waarde verloop van de verzekering in een e-mail van 11 juli 2018 geschreven:

"De oud YYY en ZZZ [naam rechtsvoorgangers verzekeraar XXX] polissen zijn sinds mei 2017 geconverteerd naar een nieuwe systeem. Om de berekening te reproduceren moest e.e.a. vanuit het oude systeem berekent worden. Helaas is er nog maar 1 collega die dat kan en heeft dit wat langer geduurd. Ik heb de cijfers bijgevoegd in het excel in de bijlage.

De waardeontwikkeling is per maand berekent per 1 januari 2017, als de waarde toen was geswitched naar 100% sparen. De waarde zou dan € 28.240,- geweest zijn per 1 juni 2018.

De werkelijke waarde per 1 juni 2018 bedraagt € 29.216,83,- Dit is hoger i.v.m. positieve beleggingsresultaten, wat dus resulteert in een lagere premie.

Nog even voor alle duidelijkheid: jullie hadden inderdaad een getekende offerte van december 2016. Echter is deze toen niet doorgevoerd, omdat jullie als [zijnde] pandhouder hier nooit akkoord voor hebben gegeven. Tenminste ik zie het akkoord niet in ons dossier"(…).

2.18 Bij brief van 18 oktober 2018 heeft verzekeraar XXX de Bank (pandhouder) de nieuwe (originele) polis toegestuurd en een kopie daarvan aan Consumenten. In die polis is de gewenste wijziging van de fondsverdeling per 19 september 2018 doorgevoerd. In de bijlage bij deze polis is vermeld dat de waarde van het fonds is opgebouwd uit twee bedragen te weten € 16.914,63 en € 13.662,51. De te betalen premie bedraagt € 189,-.

2.19 Onder het kopje **'Altijd inzage in uw levensverzekering'** op pagina 5 van de Bijlage bij de polis is vermeld:

"In Mijn [naam XXX] [naam website] uw beveiligde online omgeving, hebt u altijd inzage in uw verzekering. U kunt in Mijn [naam XXX] de waarde en/of de verzekerde bedragen van uw verzekering inzien en tevens uw persoonlijke gegevens wijzigen (…)"

2.20 De Bank heeft in het kader van gevoerde interne klachtprocedure over het niet per januari 2017 doorvoeren van de gewenste wijziging van de fondsverdeling in haar brief van 9 oktober 2018, voor zover relevant, geschreven: "(…)
"Uiteraard betreuren wij het dat uw opdracht tot wijzigen naar het hypotheekrentefonds van eind december 2016 niet is uitgevoerd. Voor deze omissie bieden wij u excuses aan. Waarom uw opdracht niet is uitgevoerd, hebben wij niet kunnen achterhalen. Ondanks dat de wijziging al in 2017 had moeten plaatsvonden heeft u door de vertraging geen schade geleden. XXX heeft berekend of u nadeel heeft geleden. Dit bleek niet zo te zijn. De bank heeft geen reden om te twijfelen aan de informatie welke zij heeft ontvangen van XXX. Dat neemt niet weg dat als u nader kunt onderbouwen waarom de berekening niet correct zou zijn, wij dit uiteraard aan XXX zullen voorleggen."(…).

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten hebben hun vordering tot betaling door de Bank van een bedrag van € 4.200,- ter zitting naar een bedrag tussen de € 1.500,- en € 2.500,- bijgesteld.

3.2 De vordering steunt, kort en zakelijk samengevat, op de volgende grondslagen.

Om te beginnen klagen Consumenten erover dat de Bank haar verplichtingen ter zake de hoogte van het percentage van de boetevrije aflossing van 15, zoals destijds onder meer neergelegd in de notariële hypotheekakte, niet nakomt door dit eenzijdig naar 10 te veranderen.

3.3 Consumenten zijn verder van mening dat de Bank met de via de digitale bankomgeving te volgen procedure tot wijziging van de leenvorm niet aan haar zorgplicht heeft voldaan. Zo is onder meer de inhoud van de in dat kader gegenereerde brieven volgens Consumenten niet duidelijk. Anders dan de Bank laat weten, kan per internetsessie maar één wijziging worden doorgevoerd. Ook zijn de nieuwe voorwaarden niet ontvangen, maar is Consumenten de mogelijkheid geboden de voorwaarden te downloaden.

3.4 Voorts vragen Consumenten zich af hoe de wijziging van het percentage van de boete-vrije ruimte zich verhoudt tot de Leidraad Vergoeding van vervroegde aflossing van de hypotheek van de AFM (verder: Leidraad). Hiernaast geven Consumenten aan dat zij de boeterenteberekeningen (zoals de berekening van 28 juni 2018 en de berekeningen gevoegd bij de brief van 16 juli 2018) niet op juistheid kunnen controleren.

3.5 Tot slot stellen Consumenten vast dat de Bank (als adviseur) in haar dienstverlening rond de wijziging van de fondsverdeling van het hybride leningdeel toerekenbaar tekort is geschoten, met schadeplichtigheid als gevolg. Consumenten hebben toegelicht dat zij de nieuwe offerte hebben geaccepteerd na veelvuldig (al dan niet via de Bank) met de verzekeraar XXX overleg te hebben gevoerd. Consumenten voeren aan dat zij de mening van de Bank en verzekeraar XXX dat door de fout geen schade is geleden niet kunnen controleren: gegevens over de ontwikkeling van het fonds in de periode januari 2017 tot het moment waarop de wijziging is doorgevoerd, ontbreken en worden niet overhandigd.

Verweer Bank

3.6 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de klachten ongegrond moeten worden geacht en de daarop gebaseerde vordering moet worden afgewezen. Dit oordeel wordt in het hiernavolgende toegelicht.

Wijzigen leenvorm

4.2 Vaststaat dat Consumenten de overeenkomst van geldlening wilden wijzigen. In een dergelijk geval staat het de Bank vrij om aan haar aanbod daarop nieuwe voorwaarden te verbinden. Het is aan Consumenten om dit aanbod al dan niet te accepteren. Dat het aanbod op een onderdeel afwijkt van de destijds bij de verstrekking van de geldlening geldende voorwaarden, zoals in de hypotheekakte is opgenomen, doet aan de bevoegdheid van de Bank niets af.

4.3 Consumenten hebben nog aangedragen dat de Bank vanwege de te volgen procedure in strijd met haar zorgplicht zou hebben gehandeld. De Commissie overweegt als volgt. De Bank heeft Consumenten gelegenheid geboden een wijzigingsverzoek digitaal in te dienen. De Bank heeft daarbij Consumenten uitgenodigd de aangevraagde wijziging te controleren, zie hiervoor onder 2.5 en volgende. Hiernaast is in die brief door de Bank toegelicht dat de wijziging nog niet is doorgevoerd. Daarvoor is een extra handeling nodig, namelijk het ondertekenen van de keuze via Internet Bankieren. Verder is er in die brief en in de te downloaden voorwaarden toegelicht dat jaarlijks 10% boetevrij mag worden afgelost. Als, zoals door Consumenten is aangevoerd, de informatie over het gewijzigde percentage niet duidelijk is, lag het op hun weg daarover met de Bank contact op te nemen. Van belang wordt geacht dat de Bank Consumenten hiertoe ook heeft uitgenodigd, zie hiervoor 2.6. Dat Consumenten hiervan kennelijk hebben afgezien maakt dat de thans door hen als negatief aangeduide gevolgen, binnen hun risicosfeer vallen.

4.4 Dat de wijzigingen niet tegelijkertijd digitaal kunnen worden doorgeven staat vast. De Bank heeft uitgelegd dat het de bedoeling is dit in de toekomst mogelijk te maken. De Commissie volgt de Bank in haar stelling dat Consumenten hierover voldoende zijn voorgelicht.

4.5 Niet duidelijk is geworden waarom het kennisnemen van de digitaal ter beschikking gestelde voorwaarden voor Consumenten anders zou zijn dan wanneer deze fysiek ter beschikking waren gesteld. In beide gevallen is het aan Consumenten om de voorwaarden te lezen. Dat met het doorlezen van de voorwaarden tijd is gemoeid, is een gegeven. De reden om niet de voorwaarden te lezen voorafgaand aan de te maken keuze is evenwel niet uit het dossier af te leiden.

4.6 Wat de Leidraad betreft wordt het volgende overwogen. In de Leidraad zijn de uitgangspunten voor de berekening van het financiële nadeel bij vervroegde aflossing neergelegd. Uitgangspunten die los staan van de beleidsvrijheid van de Bank om te bepalen tot welk percentage boetevrij kan worden afgelost. De Leidraad is dus op dit punt niet van toepassing.

4.7 Over de gevorderde schade wordt het volgende overwogen. Voor het toewijzen van schade is geen plaats omdat de Bank, zoals onder 4.2 is overwogen, bevoegd is het hiervoor besproken aanbod te doen.

4.8 Ten overvloede merkt de Commissie over de door de Bank gepresenteerde berekeningen over de verschuldigde vergoedingsrente (zie hiervoor onder 2.11 en 2.12) het volgende op. De stelling van de Bank dat in het geval voor een annuïtair leningdeel de verschuldigde boeterente dient te worden vastgesteld rekening moet worden gehouden met het maandelijkse aflosschema, is juist. Dat de te betalen vergoeding in de nieuwe situatie (2.12) ten opzichte van de te betalen vergoeding in de oude situatie (2.11), lager is, is daarmee in lijn. Verder heeft de Bank ter zitting toegelicht dat in het geval het rentecontract wordt opengebroken zij een berekening ter beschikking stellen die voldoet aan de in de Leidraad gestelde voorwaarden.

Wijzigen Hybrideverzekering

4.9 Tussen partijen staat vast dat de Bank in haar dienstverlening als adviseur ter zake het bewaken van de wijziging van de fondsverdeling toerekenbaar tekort is geschoten. De Commissie volgt de Bank in haar toelichting dat deze fout voor Consumenten niet tot schade heeft geleid. Anders dan door Consumenten is aangevoerd zijn voor het bepalen van de mogelijke schade twee momenten van belang, te weten januari 2017 (het moment waarop de wijziging had moeten zijn doorgevoerd) en medio september 2018 (het moment waarop de wijziging is doorgevoerd). De Commissie stelt vast dat de Bank de door de verzekeraar gegeven informatie (zie hiervoor onder 2.17) met Consumenten heeft gedeeld. Informatie die door Consumenten te verifiëren was omdat Consumenten digitaal de verzekering kunnen inzien, zoals volgt uit 2.19. Het dossier biedt geen steun voor de niet nader onderbouwde stelling van Consumenten dat zij vanwege de late omzetting schade hebben geleden. Uit de verstrekte informatie over de waarde opbouw van de verzekering medio juli 2018 (hiervoor onder 2.17) en de waarde opbouw van de verzekering medio september 2018 (zie hiervoor onder 2.19) in relatie tot de te betalen premie, is niet af te leiden dat Consumenten schade hebben geleden. De waarde van de verzekering is in die periode gegroeid met € 1.360,31 (waarde per 19 september 2018: €16.914,63 + € 13.662,51= € 30.577,14 minus de waarde per 1 juni 2018 van € 29.216,83). Een aangroei die niet met betaling van een (bruto) maandpremie van € 189,- gerealiseerd had kunnen worden.

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.