Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0971
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 25 maart 2021
Ingediend door	: De heer [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 15 novmber 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wetgeving

Samenvatting

Gerechtvaardigd vertrouwen. De consumenten hebben een hypothecaire geldlening met twee bankspaardelen afgesloten bij de bank. Aan deze twee bankspaardelen zijn twee bankspaar-rekeningen gekoppeld. In 2017 is de rente van de hypothecaire geldlening verhoogd. De consumenten ontvingen toen een brief met een prognose van de waardeopbouw in de bankspaarrekeningen. In 2018 ontdekte de bank dat de hypothecaire geldlening niet meer voldeed aan de fiscale vereisten, en heeft zij de looptijd van de hypothecaire geldlening aangepast. De consumenten zijn hierover geïnformeerd. In 2020 zijn de consumenten verhuisd en hebben zij de hypothecaire geldlening afgelost. Zij verwachtten toen dat de bankspaarrekeningen de waarde uit de brief uit 2017 zouden hebben. De waarde was echter lager, de waardeopbouw in de brief uit 2017 bleek niet te kloppen. De commissie is van oordeel dat de consumenten, in verband met de omstandigheden van het geval, in 2020 niet gerechtvaardigd erop mochten vertrouwen dat de waarde uit de brief van 2017 klopte. De vordering van de consumenten tot nakoming van de in de brief uit 2017 geuite prognose wordt afgewezen.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2012 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten (hierna: de hypothecaire geldlening). Een van de twee consumenten was toen werkzaam bij de bank, zodat het personeelstarief van toepassing was op de hypotheekrente. De hypothecaire geldlening bestaat uit drie leningdelen: een aflossingsvrij deel van € 150.000,- en twee bankspaardelen van ieder € 105.000,-. Op twee aan de hypothecaire geldlening gekoppelde bankspaarrekeningen (hierna: de bankspaarrekeningen) zouden de consumenten per rekening € 105.000,- sparen. Daarmee zouden in 2033 de bankspaardelen worden afgelost. De rente op de bankspaarrekeningen is gekoppeld aan de hypotheekrente.

2.2 De consument die werkzaam was bij de bank, is daar per 1 mei 2017 uit dienst getreden. De consumenten hebben hierover contact opgenomen met de bank in verband met hun hypothecaire geldlening. Op 3 juni 2017 heeft de bank in dit kader een brief naar de consumenten gestuurd, waarin opgenomen is:

"U heeft twee bankspaarrekeningen aan uw lening gekoppeld. Daarom sturen wij u een nieuw overzicht van uw bankspaarrekeningen.

(…)

Hieronder staan de gegevens van uw bankspaarrekening.

- U spaart iedere maand EUR 668,96.
- Ieder jaar krijgt u rente van ons over het bedrag op uw bankspaarrekening. Op 1 juni 2017 is het rentepercentage van uw lening 6,40%. Deze rente krijgt u ook voor uw bankspaarrekening.
- Op deze manier spaart u tot 1 januari 2033 een bedrag van EUR 105.000,00. Met dit bedrag kunt u dan uw lening(deel) terugbetalen.

Datum		***Spaarbedrag***
01-01-2018	*EUR*	*46.119,66*
01-01-2019		*57.426,69*
01-01-2020		*69.478,97*
01-01-2021		*82.235,64*
01-01-2022		*96.019,05*
01-09-2022		*105.645,81"*

Voor de andere bankspaarrekening is een identiek overzicht opgenomen.

2.3 In 2018 constateerde de bank dat de bankspaardelen niet langer aan de fiscale vereisten voldeed, door het vervallen van de personeelscondities in 2017 en de gevolgen voor de hypothecaire geldlening. De hypothecaire geldlening zou buiten de zogenaamde fiscale bandbreedte van 1:10 komen. Een adviseur van de bank heeft daarom een telefoongesprek met de consumenten gevoerd. Op 23 mei 2018 heeft zij een e-mail naar de consumenten gestuurd, waarin opgenomen is:

"Geachte [consumenten],

Hierbij refereer ik aan ons telefonisch onderhuid van zonet waarvoor dank.

Ik heb u uitgelegd dat uw personeelscondities op uw hypotheek zijn vervallen per 1 juni 2017. De rentevergoeding op de gekoppelde bankspaarrekening is daarom verhoogd van 5,4% naar 6,4%. Dit zou betekenen dat u in uw Bankspaarrekeningen meer gaat opbouwen dan EUR 105.000 per leningdeel (…). Dit is fiscaal niet toegestaan. Om dit probleem op te lossen is het noodzakelijk de looptijd in te korten met 38 maanden naar 01-11-2029.

Ik sluit een formulier bij met het verzoek dit door u beiden ondertekend aan mij te retourneren, dit mag digitaal naar dit adres!"

De consumenten hebben op 25 mei 2018 het voor akkoord ondertekende formulier naar de bank gestuurd. De looptijd van de lening is vervolgens verkort, zoals besproken.

2.4 Op 23 januari 2018 heeft de bank een Financieel Jaaroverzicht naar de consumenten gestuurd. Daarin is opgenomen dat de waarde van beide bankspaarrekeningen per 31 december 2017 € 42.646,68 bedroeg. Op 21 januari 2019 heeft de bank het Financieel Jaaroverzicht 2018 naar de consumenten gestuurd. Daarin is opgenomen dat de waarde van beide bankspaarrekeningen per 31 december 2018 € 46.110,42 bedroeg.

2.5 In 2020 zijn de consumenten verhuisd en hebben zij de hypothecaire geldlening afgelost. Zij hebben hun woning verkocht en een nieuwe woning gekocht. In dit kader is de waarde van de bankspaarrekeningen afgelost op de hypothecaire geldlening. Dit betrof een bedrag van € 107.575,84 (twee keer € 53.787,92).

De klacht en vordering

2.6 De consumenten beklagen zich erover dat de uitbetaalde waarde van de bankspaar-rekeningen lager is dan hetgeen hen in de brief van 3 juni 2017 is voorgehouden.

Op basis van de brief van 3 juni 2017 verwachtten de consumenten een opgebouwde spaarwaarde van circa € 160.000,- in 2020. Zij hebben onder meer op basis van die informatie besloten hun huis te verkopen en een nieuw appartement te kopen. Op 13 november 2020, bij het aflossen van de hypothecaire geldlening (na verkoop van hun huis en aankoop van het nieuwe appartement) bleek tot hun grote schrik dat zij slechts € 107.675,84 (2 x € 53.787,92) uitgekeerd kregen. Dit was ruim € 50.000,- minder.

2.7 In de drie jaar tussen de brief van 3 juni 2017 en de beëindiging van de hypothecaire geldlening zijn de bedragen uit die brief nooit gecorrigeerd en nooit zijn er andere waardebepalingen gedeeld. De consumenten stellen zich op het standpunt dat zij ernstig misleid en benadeeld zijn. Zij vorderen dat de bank alsnog de waardes uitkeert die op 3 juni 2017 toegezegd zijn en dat de consumenten gecompenseerd worden voor het nadeel.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Welke vraag moet de commissie beoordelen?

3.1 Tussen partijen staat vast dat de waardeopbouw uit de brief van 3 juni 2017 (zie overweging 2.2) foutief was. Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de consumenten er desondanks op mochten vertrouwen dat de waardeopbouw uit die brief klopte en dat de daarin vermeldde waarde zou worden uitbetaald. De commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en licht dat als volgt toe.

Het juridisch kader

3.2 Voor de beantwoording van de vraag of de consumenten gerechtvaardigd erop mochten vertrouwen dat de bankspaarrekeningen in 2020 ongeveer € 160.000,- waard zouden zijn, conform het overzicht van 3 juni 2017, is artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW) van belang (zie het artikel in de bijlage). Hierin staat dat tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen, indien de consumenten, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorden te twijfelen aan de juistheid van de mededeling van de bank. Dit wordt ook wel de onderzoeksplicht genoemd.[1]

[1] Zie ook Kifid GC 2019-742 en 2019-788, te vinden op www.kifid.nl.

Geen gerechtvaardigd vertrouwen

3.3 De commissie begrijpt dat de consumenten door de waardeopbouw in de brief van 3 juni 2017 op het verkeerde been gezet zijn. Vanwege de volgende omstandigheden is de commissie echter van oordeel dat de consumenten bij het aflossen van de hypothecaire geldlening niet mochten vertrouwen op de waardeopbouw in de brief van 3 juni 2017. Ten eerste is na ontvangst van die brief de hypothecaire geldlening aangepast. Deze aanpassing vond plaats omdat door het vervallen van de personeelscondities (de aanleiding voor de brief van 3 juni 2017), de bankspaardelen buiten de bandbreedte van 1:10 zouden komen. De consumenten hebben gesteld dat zij niet wisten dat de aanpassingen in 2018 verricht werden om te voorkomen dat de opgebouwde waarde hoger zou zijn dan de hoogte van het leningdeel. Volgens de consumenten heeft de adviseur van de bank hen toen alleen geïnformeerd dat de looptijd moest worden aangepast. In de e-mail van 23 mei 2018 van die adviseur aan de consumenten is echter expliciet vermeld dat de looptijd aangepast wordt om te voorkomen dat in de bankspaarrekeningen meer zou worden opgebouwd dan de hoogte van de leningdelen. Hiermee staat voor de commissie vast dat de consumenten over dit doel van de aanpassing geïnformeerd zijn.

3.4 Ten tweede hebben de consumenten na de brief van 3 juni 2017 en voor de aflossing van de hypothecaire geldlening twee financiële jaaroverzichten ontvangen van de bank, met daarin de waarde van de bankspaarrekeningen. Daarin is weliswaar niet, zoals in 2017, een prognose gemaakt van de waardeopbouw, maar wel was in de jaaroverzichten te zien dat de bedragen uit 2017 afweken van de waardes in de jaaroverzichten. Bovendien is in het overzicht in de brief van 3 juni 2017 af te lezen dat het doelkapitaal van € 105.000,- per bankspaarrekening al in 2022 bereikt zou worden, in plaats van in 2033. Daarnaast was het actuele saldo van de bankspaarrekeningen in internetbankieren te raadplegen.

3.5 Gelet op het bovenstaande, had het op de weg gelegen van de consumenten en de adviseur die hen in 2020 bijstond bij het verkrijgen van een nieuwe hypothecaire geldlening om de actuelere informatie uit de jaaroverzichten en internetbankieren te betrekken bij hun verhuizing en aflossing van de hypothecaire geldlening. Niet blijkt wat de consumenten heeft verhinderd om deze navraag te doen en nog minder wat de bank te verwijten is dat zij deze navraag niet hebben gedaan. Zij konden in elk geval niet zonder meer op het waarde-overzicht uit de brief van 3 juni 2017 afgaan omdat die gebaseerd is op oude en nadien gewijzigde spaarschema's. Dat de bank niet later expliciet gemeld heeft dat het overzicht van de waardeontwikkeling in de brief van 3 juni 2017 niet (meer) klopte, maakt dit niet anders.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek

"Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil."