Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0981
(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 maart 2021
Ingediend door	: mevrouw (consument 1) en (consument 2), verder tezamen te noemen de consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 17 november 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante passages uit de brief van de AFM van 13 oktober 2014, relevante passages uit het adviesrapport van 9 december 2014, relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

Samenvatting

In 2014 zijn de consumenten door de bank benaderd voor (kosteloos) advies bij het omzetten van de bij een rechtsvoorganger van de bank afgesloten hypothecaire geldlening. De consumenten beklagen zich over de dienstverlening destijds en stellen dat de bank is tekortgeschoten in de op haar rustende verplichtingen. De bank heeft zich tegen de stellingen van de consumenten verweerd. De commissie wijst het beroep van de adviseur op schending van de klachtplicht door de consumenten af. De commissie oordeelt dat haar geen tekortkomingen in de zorgplicht en advisering bij het omzetten van de hypothecaire geldlening zijn gebleken. De commissie wijst de vordering af.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 september 2021. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig, samen met de vertegenwoordiger van de consumenten. De bank was eveneens aanwezig. De bank werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. E. Jagt, advocaat Kennedy van der Laan. Tijdens de zitting heeft de vertegenwoordiger van de consumenten een kopie van zijn pleitnota verstrekt waarin hij een onderbouwing geeft van de klacht en (aangevulde) vordering van de consumenten.

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 De consumenten hebben in 2003 een woning aangekocht en deze gefinancierd met een hypothecaire geldlening verstrekt door een rechtsvoorganger van de bank. De looptijd van de geldlening bedraagt 30 jaar en de consumenten hebben gekozen voor een rentevast-periode van vijf jaar. Als zekerheid voor het terugbetalen van de geldlening heeft de bank naast het onderpand ook pandrechten op een viertal verzekeringen gekregen. Het gaat om twee reeds lopende beleggingsverzekeringen en twee nieuwe beleggingsverzekeringen die kwalificeren als kapitaalverzekering eigen woning. Alle verzekeringen zijn afgesloten bij Reaal Levensverzekeringen. Alle vier de verpande verzekeringen zijn afgesloten na advies en bemiddeling door Millenaar Adviesgroep B.V. De premiebetaling en correspondentie verloopt rechtstreeks met Reaal Verzekeringen.

2.2 In 2012 heeft de Autoriteit Financiële Markten (de AFM) het 'Stappenplan kosteloos hersteladvies beleggingsverzekeringen' (hierna het stappenplan) opgesteld. In dit stappenplan wordt vormgegeven hoe de adviseurs een hersteladvies kunnen inrichten om te bewerkstelligen dat klanten met een beleggingsverzekering bewuste keuzes maken over de beleggingsverzekering.

2.3 In 2013 hebben de consumenten van Reaal Levensverzekeringen voor een van de beleggings-verzekeringen een compensatie ontvangen, omdat deze verzekering kwalificeerde als woekerpolis.

2.4 Medio 2014 heeft de bank de consumenten benaderd en verzocht om de geldlening om te zetten van een maatwerkhypotheek naar een reguliere woninghypotheek.

2.5 Op 13 februari 2014 heeft de AFM een brief verstuurd aan partijen die mogelijk in Nederland hypothecair krediet aanbieden of hebben aangeboden. In deze brief doet de AFM een oproep aan alle aanbieders van hypothecair krediet om (kosteloos) mee te werken aan het onbelemmerd aanpassen of oversluiten van verpande beleggingsverzekeringen. De relevante passages uit de brief van de AFM zijn opgenomen in de bijlage.

2.6 De consumenten hebben met het verzoek van de bank ingestemd en partijen hebben gesproken over twee financieringsvormen. De bank heeft haar advies vastgelegd in een adviesrapport opgesteld op 9 december 2014. De consumenten hebben het adviesrapport voor akkoord getekend. Relevante passages uit het adviesrapport zijn opgenomen in de bijlage.

2.7 De consumenten hebben gekozen voor een van de twee door de bank voorgehouden mogelijkheden. De aflossingsvrije maatwerkhypotheek is omgezet naar een aflossingsvrije geldlening waarbij de verzekeringen ongewijzigd zijn gebleven.

2.8 Op enig moment hebben de consumenten naar aanleiding van een brief van Reaal Levensverzekeringen een van de vier beleggingsverzekeringen afgekocht.

2.9 In 2020 hebben de consumenten de geldlening gewijzigd naar 67% aflossingsvrij en 33% annuïtair, waarbij de verpandingen van de beleggingsverzekeringen door de bank zijn vrijgegeven. De consumenten hebben drie beleggingsverzekeringen afgekocht, omdat de opbrengst daarvan fors achter bleef bij wat ze was voorgehouden. De vierde hebben de consumenten vanwege de overlijdensrisicoverzekering niet afgekocht.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten vinden dat de bank toerekenbaar tekort is geschoten bij haar advisering in 2014. De bank had de consumenten moeten informeren over de mogelijkheid tot het loslaten van de verpande beleggingsverzekeringen. Ter onderbouwing van hun klacht hebben de consumenten de volgende stellingen naar voren gebracht.

2.11 De bank heeft in 2014 als adviseur opgetreden en op haar rustte de wettelijke plicht om haar klanten te informeren over wezenlijke wijzigingen in de informatie voor zover redelijkerwijs relevant voor een adequate beoordeling van het hypothecaire krediet en de bestanddelen daarbij (i.c. verpande beleggingsverzekeringen). De consumenten stellen dat de brief van de AFM van 13 oktober 2014 moet worden opgevat als een redelijke aanwijzing dat sprake is van een zodanige wijziging en stellen zich op het standpunt dat de verpande beleggingsverzekeringen onderdeel uitmaakten van het advies en door de bank bespreekbaar gemaakt had moeten worden. Ook op grond van de Algemene Bankvoorwaarden rustte op de bank de verplichting om de consumenten te informeren over de risico's met betrekking tot de beleggingsverzekeringen. De bank heeft desondanks nagelaten om de consumenten volledige en juiste informatie te verstrekken over de beleggingsrisico's en de kosten.

2.12 Doordat de consumenten niet zijn geïnformeerd over de keuze om de beleggings-verzekeringen af te kopen en (daarbij) de geldlening deels aflossingsvrij en deels annuïtair af te sluiten, heeft de bank geen passend advies gegeven en hebben de consumenten schade geleden. Zij hadden de afkoopwaarde van de beleggingsverzekeringen kunnen inzetten voor particuliere vermogensopbouw.

2.13 Aanvankelijk hebben de consumenten van de bank een bedrag gevorderd van € 22.724,-. Dit bedrag bestaat uit schade wegens geleden rentenadeel door de consumenten begroot op € 22.724,-.

In de tijdens de zitting overgelegde pleitnota hebben de consumenten een hogere vordering opgenomen, namelijk € 46.918,70. Dit bedrag bestaat voor € 18.532,- uit het rente-nadeel, voor € 18.704,- vanwege het niet hebben vrijgegeven van de beleggingsverzekeringen en € 9.682,70 aan kosten voor juridische bijstand in deze klachtprocedure. De consumenten vorderen aldus van de bank een bedrag van € 46.918,70.

Het verweer

2.14 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

3.1 Voordat de commissie de klacht van de consumenten inhoudelijk kan beoordelen, moet zij oordelen over het formele verweer van de bank. De bank heeft, kort gezegd, gesteld dat de consumenten ten aanzien van de inhoud van het adviesrapport hun klachtplicht, zoals bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW) hebben geschonden.

Klachtplicht (art. 6:89 BW)

3.2 De bank heeft gesteld dat de consumenten de op hen rustende klachtplicht hebben geschonden door niet binnen bekwame tijd te klagen over eventuele onjuistheden in het adviesrapport. Naar vast oordeel van de commissie dient de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden van het geval, waarbij een groot gewicht wordt toegekend aan de vraag of de bank is geschaad in zijn belangen als gevolg van het moment van klagen. Louter tijdsverloop is een belangrijke factor, maar is niet van doorslaggevend belang.

3.3 De commissie oordeelt in dit geval dat geen sprake is van schending van de klachtplicht door de consumenten. Voorstelbaar is dat de consumenten zich eerst in 2020 hebben gerealiseerd dat zij hun hypotheek constructie van die datum in 2014 hadden willen hebben en de bank door daar eerst in 2020 over te klagen niet wezenlijk in haar positie is benadeeld.

Welke vraag ligt aan de commissie voor?

3.4 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank als adviseur in haar dienstverlening toerekenbaar tekortgeschoten is met schadeplichtigheid tot gevolg. In deze zaak is het gelijk aan de zijde van bank. De commissie zal dit hierna uitleggen.

Welke rol vervulde de bank?

3.5 Wat de in 2004 afgesloten geldlening betreft staat vast dat de bank de rol van adviseur innam.

De bank heeft toegelicht dat zij in haar administratie niet heeft kunnen achterhalen wat de exacte reden is dat de consumenten in 2014 zijn benaderd om de geldlening lopend bij MeesPierson met een kosteloos advies en zonder boeterente om te zetten naar een product aangeboden door de bank. De bank verwacht dat de reden van administratieve aard was. De consumenten hadden een Maatwerkhypotheek waarbij door de bank veel handmatige handelingen moesten worden verricht. Voor de bank was het hierdoor prettiger als de geldlening zou worden omgezet naar een standaardproduct. De bank heeft aangegeven dat dit gedurende een bepaalde periode vaker aan klanten is aangeboden. Wat de beleggingsverzekeringen betreft, heeft de bank niet de rol van assurantietussenpersoon vervuld. De bank was niet betrokken bij de advisering en totstandkoming en evenmin was zij aanbieder van de beleggingsverzekeringen. De consumenten hadden zich bij het aangaan van alle vier de beleggingsovereenkomsten wat betreft advies en bemiddeling van bijstand van een adviseur voorzien.

Berichtgevingen AFM

3.6 De consumenten hebben gesteld dat op de bank als verstrekker van het hypotheekadvies in 2014 de verplichting rustte om de consumenten te informeren over de risico's en hoge kosten verbonden aan de beleggingsverzekeringen en dat zij dit mee had moeten nemen bij het opstellen van haar hypotheekadvies.

3.7 De AFM heeft bij nieuwsbrief van 29 november 2011 aangekondigd dat zij van adviseurs die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming van beleggingsverzekeringen verwacht dat zij hun klanten benaderen voor een kosteloos hersteladvies. Om invulling te geven aan wat in dat kader van de adviseur wordt verwacht heeft de AFM het stappenplan gepubliceerd. In dit stappenplan is onder meer opgenomen dat de adviseur (of financieel dienstverlener) die destijds het advies over de beleggingsverzekering heeft gegeven de klant nu ook adviseert zonder opnieuw advieskosten in rekening te brengen. Op basis van de door de AFM verstrekte richtlijnen over hersteladvisering, waaronder de hiervoor vermelde nieuwsbrief van de AFM en het stappenplan, was de assurantietussenpersoon gehouden de consumenten een hersteladvies te verstrekken. Vervolgens heeft de AFM op 13 februari 2014 een oproep aan de geldverstrekkers gedaan om kosteloos mee te werken aan het onbelemmerd aanpassen of oversluiten van verpande beleggingsverzekeringen.

3.8 De consumenten stellen dat de berichtgevingen van de AFM met betrekking tot beleggingsverzekeringen als wezenlijke wijzingen in de zin van artikel 4:20 lid 3 Wet op het financieel toezicht (Wft) te gelden hebben en dat op de bank de verplichting rustte om hen daarover te informeren. De commissie volgt deze stelling van de consumenten niet en licht haar standpunt als volgt toe.

3.9 Nog los van de vraag of sprake is van een wezenlijke wijziging in het product, rustte een eventuele informatieverplichting voortvloeiend uit de berichtgevingen van de AFM niet op de bank. Uit artikel 4:21 Wft volgt dat de informatieverplichting met betrekking tot een wezenlijke wijziging in het product in onderhavig geschil rust op de bemiddelaar van de beleggingsverzekeringen. De consumenten hebben de beleggingsverzekeringen afgesloten na advies en bemiddeling van een onafhankelijk bemiddelaar, niet zijnde de bank. Dit volgt ook uit de informatie verstrekt op de polissen. Dat de bank op een later moment als adviseur van de geldlening heeft opgetreden waaraan de beleggingsverzekeringen zijn verpand, maakt dit niet anders.

3.10 De consumenten stellen zich verder op het standpunt dat er naast de informatieplicht die uit artikel 4:20 Wft voortvloeit, ook een privaatrechtelijke zorgplicht is op grond waarvan de bank gehouden was om de consumenten te informeren over de aanwijzingen van de AFM. De consumenten verwijzen in dat verband naar artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017. De commissie roept in herinnering dat het bij aansprakelijkheid wegens een zorgplicht-schending juist gaat om de privaatrechtelijke zorgplicht. De privaatrechtelijke zorgplicht wordt evenwel (mede) ingekleurd door publiekrechtelijke normstellingen, zoals artikel 4:20 Wft. En hoewel de privaatrechtelijke zorgplicht in beginsel verder kan gaan dan publiek-rechtelijke normstellingen, is in deze zaak niet dan wel onvoldoende gesteld of gebleken waarom een informatieverplichting zou moeten worden aangenomen die verder gaat dan waartoe de bemiddelaar in dit geval op grond van artikel 4:20 en 4:21 Wft gehouden was. Het gaat erom dat wordt bewerkstelligd dat de consumenten worden geïnformeerd over wezenlijke wijzigingen in de kenmerken van een afgenomen product en deze informatie-verstrekking behoeft niet door meerdere financiële dienstverleners te worden verricht.

Wat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht

3.11 Niet staat ter discussie dat de rechtsverhouding tussen partijen is te kwalificeren als een overeenkomst van opdracht. In de uitvoering van de opdracht geldt als uitgangspunt dat een adviseur ten opzichte van zijn cliënten de zorg dient te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de cliënt omtrent diens kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de cliënt.

3.12 Daarnaast mag van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen. Uiteindelijk dient een hypotheekadvies van een adviseur, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.

3.13 Bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening houdt de zorgplicht van een adviseur voorts in dat hij moet onderzoeken of dat oversluiten in het belang van de consumenten is.[1] Daarbij kunnen er tal van omstandigheden zijn die meebrengen dat een passend advies niet leidt tot de goedkoopst mogelijke constructie. Een advies is immers, naast de wensen van de consumenten omtrent de hoogte van de maandlasten, per definitie afhankelijk van hun leeftijd, hun inkomsten en toekomstperspectieven, hun wensen omtrent afloszekerheid en hun bereidheid om risico's te nemen. In de regel zal er niet één beste oplossing bestaan, gezien de vele factoren waarvan de inhoud van een advies afhankelijk is.

Had de bank de consumenten moeten informeren over een derde hypotheekconstructie?

3.14 De commissie stelt vast dat partijen het erover eens zijn dat de beleggingsverzekeringen zijn meegenomen in het door de bank in 2014 verstrekte hypotheekadvies. Dit volgt ook uit het door de bank opgestelde adviesrapport waarin de beleggingsverzekeringen zijn genoemd. Zie hiervoor de bijlage waarin de relevante passages uit het adviesrapport zijn opgenomen. De commissie stelt verder vast dat de bank de consumenten twee hypotheekconstructies heeft voorgehouden. Deze mogelijkheden waren een volledige aflossingsvrije lening of een volledige annuïtaire lening. De consumenten hebben toen gekozen voor de aflossingsvrije lening, omdat de maandlasten met de volledige annuïtaire lening veel hoger zouden zijn.

3.15 De consumenten hebben gesteld dat zij in 2014 niet op de hoogte waren van de mogelijkheid om één of meerdere verpande beleggingsverzekeringen af te kopen en de geldlening gedeeltelijk aflossingsvrij en gedeeltelijk annuïtair voort te zetten. De consumenten stellen dat de bank hen over deze constructie had moeten informeren.

3.16 De bank heeft deze stelling van de consumenten gemotiveerd betwist en aangevoerd dat zij in 2014 een passend advies heeft gegeven en daarbij heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. De bank heeft toegelicht de kenmerken van de beleggingsverzekeringen en de fiscale implicaties ervan meegewogen te hebben bij het uitbrengen van haar advies bij het oversluiten van de geldlening. Op basis van de informatie die de bank destijds tot haar beschikking had, is zij tot het oordeel gekomen dat het voor de consumenten voordelig was om alle beleggingsverzekeringen te behouden en deze aan het einde van de looptijd aan te wenden om af te lossen op de geldlening.

[1] Rechtbank Rotterdam, 9 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:1693, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dit advies was ook in overeenstemming met de wens van de consumenten om niet op de geldlening af te lossen, maar vermogen op te bouwen door middel van sparen en/of beleggen. De bank heeft verder toegelicht dat zij niet de assurantietussenpersoon met betrekking tot de beleggingsverzekeringen is geweest en dat zij bij het opstellen van haar advies is uitgegaan van de uitgangspunten van de beleggingsverzekeringen zoals die zijn afgenomen. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat de nazorg met betrekking tot de beleggingsverzekeringen en daarmee ook de vraag of deze nog aansloten bij de wensen en doelstellingen van de consumenten bij de assurantietussenpersoon ligt. Daarbij heeft de bank gewezen op de eigen verantwoordelijkheid van de consumenten om de prestaties van de beleggingsverzekeringen te beoordelen en bij mogelijke ontevredenheid hierover dit kenbaar te maken bij hun assurantietussenpersoon dan wel de verzekeraar.

3.17 De commissie volgt het verweer van de bank en wel om de volgende redenen. De bank heeft geen enkele rol vervuld ter zake de advisering, de keuze voor een verzekeraar dan wel het verzekeringsproduct waaronder dient te zijn begrepen de gemaakte keuze voor het doelkapitaal en het beleggingsfonds. De bank heeft dus geen bemoeienis gehad met het advies om de beleggingsverzekeringen af te sluiten, de vraag of deze verzekeringen op het moment van afsluiten, aansloten bij de wensen en de doelstellingen van de consumenten en ook niet met de verdere informatievertrekking over de beleggingsverzekeringen. De bank was niet op de hoogte van de tussentijdse resultaten van de beleggingsverzekeringen en eventuele berichtgevingen van de assurantietussenpersoon dan wel verzekeraar hierover. Deze zijn rechtstreeks aan de consumenten toegezonden. Hieruit vloeit voort dat de bank de consumenten over bijvoorbeeld de tussentijdse tegenvallende beleggingsresultaten of de hoogte van de kosten van de beleggingsverzekeringen niet kon informeren en deze informatie ook niet kon meenemen bij het opstellen van haar advies in 2014. De bank kan daarvan dus geen verwijt worden gemaakt. Zoals door de bank gesteld, was het geen onlogische keuze om de beleggingsverzekeringen onaangepast te behouden gezien het rendement in de beleggingsverzekeringen tot dat moment, de hoogte van de kosten, de aanwezige risicodekkingen bij overlijden, de premievrijstelling bij arbeidsongeschiktheid, het positieve fiscale regime dat op de beleggingsverzekeringen van toepassing was, de verwachting in 2014 dat het beursklimaat zou aantrekken en de lange resterende looptijd van de beleggingsverzekeringen. De commissie concludeert dat dit gezien voorgaande argumenten haar niet onbegrijpelijk of onaannemelijk voorkomt. Daarbij geldt dat de geadviseerde constructie van een (aflossingsvrije) geldlening in combinatie met een beleggingsverzekering(en) destijds geen ongebruikelijke constructie was.

3.18 Los van bovenstaande acht de commissie het onvoldoende aannemelijk dat de consumenten, als zij in 2014 zouden zijn geadviseerd om één of meerdere beleggingsverzekeringen te beëindigen en de hypotheekconstructie te wijzigen, dit advies zouden hebben opgevolgd.

Niet is gebleken of aannemelijk geworden dat de door de consumenten voorgestelde alternatieven - deels annuïtaire deels aflossingsvrij dan wel het afkopen van een of meer beleggingsverzekeringen - overeen zou komen met de wensen, doelstellingen en risicobereidheid destijds. Zoals door de consument I tijdens de mondelinge behandeling is aangegeven, zijn de consumenten in ieder geval vanaf 2016 (en mogelijk eerder) door Reaal Levensverzekeringen geïnformeerd over de kosten en het rendement op de beleggingsverzekeringen en niet gebleken is dat de consumenten naar aanleiding van deze berichten voor 2020 enige vorm van actie hebben ondernomen. Dat de beleggingsverzekeringen tot meerdere zekerheid waren verpand en er mogelijk voor de bank geen aanleiding was om deze zekerheid te verlangen, is op dit oordeel niet van invloed. Door middel van de verpanding dekte de bank een mogelijk betalingsrisico door de consumenten af.

Slotsom

3.19 De slotsom is dat de klacht van de consumenten ongegrond is en dat de vordering zal worden afgewezen.

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 passages uit de brief van de AFM van 13 oktober 2014, relevante passages uit het adviesrapport van 9 december 2014, relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

Relevante passages uit de brief van de AFM van 13 oktober 2014

U ontvangt deze brief, omdat u mogelijk in Nederland hypothecair krediet aanbiedt of heeft aangeboden. Indien u en/of gelieerde ondernemingen hypothecaire leningen hebben verstrekt, waaraan een beleggingsverzekering is verpand, vraagt de AFM uw aandacht voor het volgende.

> De AFM roept alle aanbieders van hypothecair krediet dringend op om (kosteloos) mee te werken aan het onbelemmerd aanpassen of oversluiten van verpande beleggingsverzekeringen. Op deze manier helpt u klanten met een beleggingsverzekering bij het verbeteren van hun financiële situatie. Bovendien neemt hierdoor uw eigen kredietrisico af.

(…)

Achtergrond

De beleggingsverzekering is voor veel consumenten een belangrijk onderdeel van hun financiële toekomst. Een groot aantal beleggingsverzekeringen heeft als doel het aflossen van een hypotheekschuld. Door hoge kosten, het gebruik van hoge rekenrendementen en/of tegenvallende beleggingsresultaten zullen veel consumenten hun doelkapitaal (het bedrag dat nodig is voor het aflossen van de hypotheekschuld of een deel daarvan) niet halen. Dit kan leiden tot grote financiële problemen voor de klant (en daarmee ook tot een hoger kredietrisico voor de geldverstrekker). Consumenten met een verpande beleggingsverzekering moeten daarom nu in actie komen om financiële problemen in de toekomst te voorkomen.

De AFM dringt er daarom sinds 2012 bij verzekeraars en adviseurs op aan om de klant te activeren. Onder het activeren van klanten verstaat de AFM bij beleggingsverzekeringen het aanzetten tot en ondersteunen van klanten, zodat deze inzicht krijgen in de financiële situatie van hun polis (wat is het financiële gat tussen verwachte eindwaarde en doelkapitaal?), overzicht krijgen van hun verbetermogelijkheden en, indien nodig, stappen ondernemen om hun situatie te verbeteren. Hoewel het beleid van verzekeraars is verbeterd, maken nog te weinig klanten gebruik van de mogelijkheid hun beleggingsverzekering aan te passen. De minister van Financiën heeft daarom streefcijfers voor het activeren van klanten door verzekeraars en adviseurs gepubliceerd voor onder andere hypotheekgebonden polissen. De AFM rapporteert de stand van zaken periodiek aan de minister van Financiën. Gelet op het vorenstaande zijn verzekeraars en adviseurs druk bezig om klanten met een beleggingsverzekering te benaderen en te activeren. Dit kan leiden tot de wens van een klant om zijn hypotheekgebonden beleggingsverzekering aan te passen of om te zetten naar een ander product.

Als aanbieder van hypothecair krediet moet u veelal toestemming geven voor het aanpassen van een verpande beleggingsverzekering. De AFM concludeert uit signalen van adviseurs, verzekeraars en consumenten en uit nader onderzoek dat de consumenten en hun adviseurs belemmeringen ervaren bij het aanpassen of oversluiten van een beleggingsverzekering, die worden opgeworpen door de aanbieder van hypothecair krediet. Zonder uw medewerking kan de beleggingsverzekering niet worden omgezet of kost dit veel moeite. Wij verzoeken u om alle belemmeringen per direct weg te nemen, zodat geactiveerde klanten hun polis kunnen wijzigen.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Relevante passages uit het adviesrapport van 9 december 2014

Inleiding

Het adviesgesprek
In het hypotheekadviesgesprek bespraken wij diverse onderwerpen:

- Het dienstverleningsdocument. Hierin staat wat u van ons mag verwachten. En wat we van u verwachten. Dit document heeft u voorafgaand aan het gesprek ontvangen;
- Het doel van het adviesgesprek;
- Uw (financiële) situatie, wensen, doelstellingen en risicobereidheid;
- Het verkleinen van risico's;
- De vorm en samenstelling van de hypotheek;
- Wat u per maand voor uw hypotheek betaalt;
- De regels die voor uw hypotheek gelden.

Het advies
ABN AMRO heeft dit hypotheekadvies gemaakt op basis van de gegevens die u ons zelf heeft gegeven. Deze gegevens vindt u achter in dit advies. Controleer deze gegevens. Zijn deze gegevens niet juist of niet volledig? Dan kunt u dit advies niet gebruiken. De houdbaarheid van het advies is beperkt. U kunt het advies niet meer gebruiken als er bijvoorbeeld later wijzigingen zijn in:

- uw persoonlijke situatie,
- uw gegevens,
- wet- en regelgeving, of
- marktomstandigheden.

1.2 De door u gekozen hypotheekmogelijkheid en uw maandlastenoverzicht

In het adviesgesprek heb ik verschillende hypotheekmogelijkheden met u besproken. In het overzicht hieronder staat welke mogelijkheid uw voorkeur heeft. De tabel daarna laat zien welke maandlasten bij deze hypotheek horen.

Uw leningopbouw	Bedrag	Rentevastperiode	Rente	Looptijd
Hoofdsom	€ 550.000,--			
Leven	€ 208.262,--	0+2 jaar	3,25%	13 jaar 7 mnd
Leven	€ 43.546,--	0+2 jaar	3,25%	7 jaar 9 mnd
Leven	€ 41.225,--	0+2 jaar	3,25%	10 jaar 2 mnd
Aflossingsvrij	€ 256.967,--	0+2 jaar	3,25%	30 jaar

(…)

2 Wat zijn uw wensen en doelstellingen?

In het adviesgesprek heb ik uw persoonlijke (financiële) situatie bekeken. Naast uw bestaande situatie is het belangrijk om te weten wat uw wensen zijn. Dit geeft mij een goed beeld van wat voor u belangrijk is. Ik gebruik al deze informatie in het advies. Zo zorg ik ervoor dat u een hypotheek krijgt die bij u past.

2.1 Uw doelstellingen

Tijdens het adviesgesprek heeft u mij verteld dat u graag lagere maandlasten wilt voor uw hypotheek.

2.2 Uw kennis en ervaring

Voor een goed advies is het belangrijk dat ik weet welke kennis u van hypotheken heeft. Ik heb u daarom een aantal vragen gesteld. U heeft hierop de volgende antwoorden gegeven:

- U heeft al eerder een hypotheek gesloten. Maar producten en regels veranderen snel. Daarom heb ik de verschillende soorten hypotheken met u besproken.
- U bent bekend met hypotheken en de vormen van terugbetalen.

Op www.abnamro.nl kunt u de verschillende hypotheekvormen nalezen.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

2.3 Uw wensen voor de samenstelling van de hypotheek

(…)

Terugbetalen van uw hypotheek (aflossen)
U kunt uw hypotheek op verschillende manieren terugbetalen. Ik heb u hier een aantal vragen over gesteld. U heeft de volgende voorkeuren aangegeven:

- U wilt aan het einde van de looptijd de lening voor een deel terugbetaald hebben, namelijk 53 %, omdat u ervan uitgaat dat u het huis verkoopt en met de opbrengst de lening kunt terugbetalen.
- U wilt tijdens de looptijd van de lening niet terugbetalen, maar vermogen opbouwen (sparen of beleggen). U wilt dit vermogen pas aan het eind van de looptijd gebruiken voor het terugbetalen van de lening.
- U wilt dit vermogen opbouwen door middel van een combinatie van sparen en beleggen.

Samenstelling van uw hypotheek
Uw persoonlijke voorkeur is belangrijk voor de samenstelling van de hypotheek. Uw keuzes zijn van invloed op de hoogte van uw maandlasten en de manier waarop uw maandlasten in de toekomst kunnen wijzigen.

- U heeft mij verteld dat u (een deel van) uw beschikbare vermogen wilt gebruiken voor de financiering van uw woning.
  Voor het bekostigen van de oversluitkosten van de hypotheek die u overigens op een later moment vergoedt krijgt via ABN AMRO MeesPierson Private Banking.
- U wilt een lening met de laagste maandlasten voor een kortere tijd.
- U wilt geen zekerheid over de hoogte van uw maandlasten in de toekomst.
- U wilt netto maximaal € 1350,00 aan hypotheeklasten per maand besteden (inclusief premies of inleg voor vermogensopbouw).

(…)

3.3 Oversluiten van uw hypotheek

(…)

De kosten worden binnen de huidige resterende (gewogen gemiddelde) rentevastperiode van 43 maanden terugverdiend.

De kosten (uitgezonderd de taxatiekosten) worden t.z.t. vergoedt door ABN AMRO MeesPierson. Uw huidig rentecontract loopt nog tot 08-07-2018 tegen een rentepercentage van 5,93%. U kunt op dit moment boetevrij aflossen. Op basis hiervan adviseer ik u de hypotheek over te sluiten naar ABN AMRO Woninghypotheken aangezien het rentepercentage fors naar beneden gaat en u in de rentebedenktijdperiode van 2 jaar opnieuw kunt kiezen voor een langere rentevastperiode waarbij het 5 jaars rentetarief op dit moment 3,35% bedraagt. U heeft aangegeven het advies te willen opvolgen.

3.4 Onderbouwing van het advies

Ik heb u voor de nieuwe en eventueel bestaande leningdelen het volgende advies gegeven over aflosvormen, rentevastperiodes en looptijden:
Uw uitgangspunten zijn:

- In verband met een lagere hypotheekrente wenst u uw huidige ABN AMRO Maatwerkhypotheek (inclusief de verpande polissen) over te sluiten naar ABN AMRO Woninghypotheken. U heeft hierbij de mogelijkheid om deze lening boetevrij af te lossen.

- Zo laag mogelijke aanvangslasten waarbij deze bruto per maand gelijk blijven.

- Een kortlopende rente waarbij u de mogelijkheid heeft om na 2 jaar onbeperkt boetevrij kunt aflossen en kunt reageren op een eventuele rentewijziging (daling of stijging).

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Aflosvorm:

Door middel van het overgangsrecht, adviseer ik u de bestaande hypotheek van EUR 550.000,- voort te zetten. Zie rekenmogelijkheid 1. Hierdoor kunt u gebruik blijven maken van de maximale renteaftrek. U dient hierbij wel rekening te houden dat u vanaf 8-7-2003 reeds renteaftrek heeft genoten. De renteaftrek is gemaximeerd met 30 jaar. Bij rekenmogelijkheid 2 heb ik u willen tonen wanneer u de gehele lening annuitair aflost binnen de termijn van de fiscale renteaftrek namelijk tot 8-7-2033. Gezien de hogere maandlasten heeft dit niet uw voorkeur.

Rentevastperiode:

De rentevarianten heb ik met u besproken. Gezien uw risicobereidheid en de wens tot de laagste maandlast, adviseer ik u een 2-jaars rente met rentebedenktijd. Het 2 jarig rentetarief is op dit moment lager dan de variabele rente waarbij u de mogelijkheid heeft om over 2 jaar, na de renteherzieningsperiode, onbeperkt boetevrij te kunnen aflossen. Tevens biedt de rentebedenktijd u de mogelijkheid om de hypotheekrente voor een langere rentevastperiode, kosteloos vast te klikken. Wanneer u kiest voor een langere rentevastperiode dient u wel rekening te houden dat u over 2 jaar niet meer onbeperkt boetevrij kunt aflossen maar maximaal 10% van de oorspronkelijke hoofdsom. Dit is besproken en is u bekend.

(...)

Ik heb op de volgende manier rekening gehouden met de fiscale looptijden van uw leningdelen en andere fiscale situaties die van belang zijn (bijvoorbeeld andere kapitaalverzekeringen, KEW, imputatieregeling etc.):
U heeft over uw bestaande hypotheek reeds renteaftrek genoten vanaf 8-7-2003 en kunt u nog tot 8-7-2033 gebruik blijven maken van deze renteaftrek.

Met uw bestaande levensverzekeringen bekend onder de polisnrs. [redacted] en [redacted] heb ik rekening behouden in dit advies.

Deze polissen zorgen voor een kapitaalopbouw waarmee u t.z.t. de hypotheek deels kunt aflossen.

polisnr. [redacted] (box 1) betreft een spaarproduct met een waarde opbouw per 1-7-2028 van EUR 208.262,-.

Polisnr. [redacted] (box 3) betreft een spaarproduct met een doelkapitaal van EUR 41.225,- uitgaande van een rendement van 4%.

Polisnr. [redacted] (box 3) betreft een beleggingsverzekering met een doelkapitaal van EUr 43.546,- berekend op een gemiddeld rendement van 5,33%.

Alle 4 genoemde polissen voldoen aan de fiscale voorwaarden en zijn gekoppeld c.q. verpand aan de hypotheek ter aflossing op de schuld.

Het onderpand voor de lening is uw huidige woning.

- U wilt tijdens de looptijd van de lening niet terugbetalen, maar vermogen opbouwen (sparen of beleggen). U wilt dit vermogen pas aan het eind van de looptijd gebruiken voor het terugbetalen van de lening.
- U wilt dit vermogen opbouwen door middel van een combinatie van sparen en beleggen.

Samenstelling van uw hypotheek

Uw persoonlijke voorkeur is belangrijk voor de samenstelling van de hypotheek. Uw keuzes zijn van invloed op de hoogte van uw maandlasten en de manier waarop uw maandlasten in de toekomst kunnen wijzigen.

- U heeft mij verteld dat u (een deel van) uw beschikbare vermogen wilt gebruiken voor de financiering van uw woning. Voor het bekostigen van de oversluitkosten van de hypotheek die u overigens op een later moment vergoedt krijgt via ABN AMRO MeesPierson Private Banking.
- U wilt een lening met de laagste maandlasten voor een kortere tijd.
- U wilt geen zekerheid over de hoogte van uw maandlasten in de toekomst.
- U wilt netto maximaal EUR 1.350,00 aan hypotheeklasten per maand besteden (inclusief premies of inleg voor vermogensopbouw).

(...)

U heeft de volgende voorkeuren voor de periode dat uw rente vast staat:

- U wilt een korte rentevastperiode (1 tot 10 jaar vast) voor uw hypotheek.

(...)

Onderbouwing van het advies

- In verband met een lagere hypotheekrente wenst u uw huidige ABN AMRO Maatwerkhypotheek (inclusief de verpande polissen) over te sluiten naar ABN AMRO Woninghypotheken. U heeft hierbij de mogelijkheid om deze lening boetevrij af te lossen.
- Zo laag mogelijke aanvangslasten waarbij deze bruto per maand gelijk blijven.
- Een kortlopende rente waarbij u de mogelijkheid heeft om na 2 jaar onbeperkt boetevrij kunt aflossen en kunt reageren op een eventuele rentewijziging (daling of stijging).

(...)

Aflosvorm:

Door middel van het overgangsrecht, adviseer ik u de bestaande hypotheek van EUR 550.000,- voort te zetten. Zie rekenmogelijkheid 1. Hierdoor kunt u gebruik

blijven maken van de maximale renteaftrek. U dient hierbij wel rekening te houden dat u vanaf 8-7-2003 reeds renteaftrek heeft genoten. De renteaftrek is gemaximeerd met 30 jaar. Bij rekenmogelijkheid 2 heb ik u willen tonen wanneer u de gehele lening annuïtair aflost binnen de termijn van de fiscale renteaftrek namelijk tot 8-7-2033. Gezien de hogere maandlasten heeft dit niet uw voorkeur.

(...)

Ik heb op de volgende manier rekening gehouden met de fiscale looptijden van uw leningdelen en andere fiscale situaties die van belang zijn (bijvoorbeeld andere kapitaalverzekeringen, KEW, imputatieregeling, etc.):
U heeft over uw bestaande hypotheek reeds renteaftrek genoten vanaf 8-7-2003 en u kunt nog tot 8-7-2033 gebruik blijven maken van deze renteaftrek.

Met uw bestaande levensverzekeringen bekend onder de polisnrs. [redacted] en [redacted] heb ik rekening behouden in dit advies.

Deze polissen zorgen voor een kapitaalopbouw waarmee u t.z.t. de hypotheek deels kunt aflossen.

Polisnr. [redacted] (box 1) betreft een spaarproduct met een waarde opbouw per 1-7-2028 van EUR 208.262,-.

Polisnr. [redacted] (box 3) betreft een spaarproduct met een doelkapitaal van EUR 41.225,- uitgaande van een rendement van 4%.

Polisnr. [redacted] (box 3) betreft een beleggingsverzekering met een doelkapitaal van EUR 43.546,- berekend op een gemiddeld rendement van 5,33%.

Alle 4 genoemde polissen voldoen aan de fiscale voorwaarden en zijn gekoppeld c.q. verpand aan de hypotheek ter aflossing op de schuld."

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

4:20 Wft

1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiëledienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie.

Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten.

2. Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat een financiële onderneming in daarbij te bepalen gevallen in afwijking van het eerste lid, eerste volzin, de in dat lid bedoelde informatie geheel of gedeeltelijk na het aangaan van de overeenkomst verstrekt.
3. Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product, financiële dienst of nevendienst verstrekt een beleggingsonderneming of financiëledienstverlener de consument, of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt tijdig informatie over:

4:21 Wft
Indien een financiëledienstverlener een financiële dienst verleent door tussenkomst van een bemiddelaar, gevolmachtigde agent of een ondergevolmachtigde agent wordt de informatie, bedoeld in artikel 4:20, eerste en derde lid, verstrekt door deze bemiddelaar, gevolmachtigde agent of ondergevolmachtigde agent, tenzij de desbetreffende financiële onderneming en de bemiddelaar, gevolmachtigde agent onderscheidenlijk ondergevolmachtigde agent zijn overeengekomen dat de financiële onderneming zelf aan artikel 4:20, eerste en derde lid, voldoet.

Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

Artikel 2 Zorgplicht
Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken.
1. Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen. (…)