Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-825 (mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. C.E. Polak en mr. drs. R. Knopper, leden en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 24 februari 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN Amro Hypotheken Groep B.V., handelende onder de naam Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 5 december 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Door een fout van de Bank is de Bankspaarrekening in het verzekeringsjaar oktober 2010 tot oktober 2011 buiten de bandbreedte geraakt. Consument stelt dat de Bankspaarrekening niet aan de fiscale eisen voldoet en niet kan worden voortgezet. Consument vordert een schadevergoeding van €46.166,-. Dit bedrag heeft Consument gebaseerd op het verschil tussen hetgeen hij verschuldigd zal zijn indien het Bankspaardeel wordt omgezet in een annuïteitenlening en de lasten die hij verschuldigd zou zijn indien de Bankspaarrekening was voortgezet. De Commissie heeft geoordeeld dat op dit moment niet te bepalen is welke (fiscale) gevolgen het buiten de bandbreedte lopen van de Bankspaarrekening heeft gehad en de omvang van de schade. Gelet daarop is bij gebrek aan bewijs niet komen vast te staan dat Consument schade heeft geleden als gevolg van de fout van de Bank en is de vordering niet toewijsbaar.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende akte van Consument van 19 juli 2017;
- de aanvullende akte van de Bank van 14 augustus 2017.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

Na afloop van de zitting is Consument nog in staat gesteld zijn schade nader te onderbouwen. Consument heeft aan dit verzoek bij brief d.d. 24 oktober 2017 voldaan en de Bank heeft daarop bij brief d.d. 9 november 2017 gereageerd.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 4 januari 2010 heeft Consument tezamen met zijn partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. De hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen. Aan beide leningdelen is een bankspaarrekening gekoppeld. Beide leningdelen hebben een hoofdsom van € 107.000,-. De bankspaarrekening gekoppeld aan leningdeelnummer [x] (hierna: 'de Bankspaarrekening') betreft een fiscale voortzetting van een door Consument in oktober 2006 afgesloten verzekering bij Generali Levensverzekeringen. Deze verzekering is destijds aangemerkt als kapitaalverzekering eigen woning (hierna: 'KEW'). Bij de aanvraag voor de hypothecaire geldlening heeft Consument aangegeven de bestaande verzekering fiscaal te willen voortzetten in de bij de Bank gekoppelde bankspaarrekening.

2.2 De Bank heeft Consument op 13 december 2010, voor zover relevant, als volgt bericht:

"Onlangs heeft de ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. de waarde ontvangen van de Maatschappij/Bank waar uw bestaande polis/rekening heeft gelopen en zijn wij door de overdragende Maatschappij/Bank voorzien in de definitieve gegevens van uw bestaande polis/rekening. De door ons ontvangen waarde hebben wij gestort op uw spaarrekening en de definitieve gegevens zijn in onze administratie verwerkt.

Uw lening met bijbehorende spaarrekening eigen woning is nu bij ons in beheer."

2.3 In augustus 2013 hebben Consument en zijn partner de woning verkocht en de hypothecaire geldlening bij de Bank afgelost. De Bankspaarrekening is op verzoek van Consument in stand gehouden.

2.4 Consument en zijn partner hebben in december 2013 een andere woning aangekocht en gefinancierd met een hypothecaire geldlening afgesloten bij Aegon Hypotheken B.V. (hierna: 'Aegon'). De hypothecaire geldlening bestaat uit drie leningdelen. Leningdeel 2 is een bankspaarhypotheek. De gekoppelde spaarrekening is een voortzetting van de Bankspaarrekening. Consument en zijn partner hebben voor dit leningdeel gekozen voor een rentevastperiode tot 1 oktober 2036 tegen een rentetarief van 5,55%. De einddatum van leningdeel 2 is bepaald op 1 oktober 2036.

2.5 De Hypotheekshop Eindhoven (hierna: 'de Adviseur') heeft de Bank op 14 april 2014 verzocht tot fiscale waardeoverdracht van de Bankspaarrekening.

2.6 In mei 2014 heeft de Adviseur van de Bank vernomen dat de Bankspaarrekening in het verzekeringsjaar oktober 2009 tot oktober 2010 buiten de bandbreedte is geraakt. De Bank heeft bij de berekening van de extra inleg voor dat jaar, welk bedrag Consument betaald heeft, geen rekening gehouden met de vervolgpremie in het daaropvolgende verzekeringsjaar.

2.7 Op 19 november 2014 heeft de Adviseur, nadat de klacht bij Kifid niet in behandeling kon worden genomen wegens het niet doorlopen van de interne klachtenprocedure, de klacht voorgelegd bij de klachtenafdeling van de Bank.

2.8 De Bank heeft de Adviseur op 15 juni 2015 bericht dat zij de mogelijkheid tot herstel van de Bankspaarrekening heeft onderzocht, maar dat dit niet mogelijk is gebleken. De Bank heeft vervolgens berekend wat het verschil zou zijn aan lasten indien het leningdeel bij Aegon moet worden omgezet naar een annuïteitenlening met instandhouding van de looptijd en komt tot de conclusie dat hier geen negatieve bruto maandlast uit voortvloeit.

2.9 Op 13 mei 2016 heeft de Adviseur de Bank, voor zover relevant, als volgt bericht:

"We zijn ruim een jaar bezig geweest met het afhandelen van een klacht bij Florius en helaas is er geen passende oplossing gekomen vanuit Florius. Het betreft een fiscaal geruisloze voortzetting van Florius naar Aegon. Alle informatie is bekend bij de behandelaar, [naam behandelaar].

Gelet op onderstaande verzoek ik u vriendelijk om te onderzoeken of een fiscaal geruisloze voortzetting mogelijk is danwel een financiële compensatie voor de geleden schade. Indien u de klacht niet conform de wens van klant kan afwikkelen ontvangt de klant graag een afwijzing waarin u bevestigd dat het verzoek van de klant is afgewezen.

Graag ziet de klant deze verklaring met onderbouwing spoedig tegemoet om de klacht verder in behandeling te kunnen laten nemen door Kifid.(…)"

2.10 In reactie op bovenstaand verzoek van de Adviseur heeft de Bank op 30 augustus 2016, voor zover relevant, als volgt gereageerd:

"Reeds op 15 juni 2015 hebben wij een e-mail naar uw kantoor gestuurd met daarin onze reactie op de door de klanten geclaimde schade.
Hieruit bleek echter geen definitieve afwijzing van de klacht. Dit is ook de reden dat de klant hiermee destijds niet naar het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening kon.

Mijn onderzoek heeft niet als gevolg gehad dat Florius zich op een ander standpunt stelt dan op 15 juni 2015. Wij wijzen daarom de schadeclaim van de klant definitief af. Er vloeit namelijk geen negatieve bruto last voort uit het gegeven dat het betreffende leningdeel annuïtair moest worden voortgezet, na aflossing van de waarde uit de bestaande spaarrekening."

2.11 De Bank heeft Consument op 21 februari 2017 nogmaals haar definitieve reactie op de klacht gestuurd en Consument heeft Kifid op 23 februari 2017 verzocht de klacht in behandeling te nemen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 46.166,- zijnde het verschil tussen hetgeen Consument verschuldigd zal zijn indien leningdeel 2 wordt omgezet in een annuïteitenlening en de lasten die Consument verschuldigd zou zijn indien de Bankspaarrekening was voortgezet. De Commissie begrijpt uit de brief van Consument d.d. 24 oktober 2017 dat hij zijn vordering op genoemd bedrag stelt (€ 142.213,- -/- € 96.047,-).

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit de overeenkomst. Door een fout van de Bank voldoet de Bankspaarrekening niet aan de fiscale eisen en kan Consument de Bankspaarrekening niet voortzetten. Vanwege een wetswijziging kan Consument geen nieuwe bankspaarrekening openen en is hij gedwongen om leningdeel 2 om te zetten naar een annuïteiten of een lineaire hypotheek.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd. Het is aan de Bank te wijten dat de Bankspaarrekening buiten de bandbreedte is gaan lopen. De Bank is bereid de door Consument daadwerkelijk geleden schade als gevolg van deze fout te vergoeden. Consument heeft de gevorderde schade onvoldoende onderbouwd en aangetoond. De Bank vermoedt dat de Bankspaarrekening door middel van looptijdverkorting is voortgezet en nog voldoet aan de fiscale eisen. De stukken die Consument heeft overgelegd, bewijzen niet het tegendeel.

4. Beoordeling

4.1 Vaststaat dat de Bank een fout heeft gemaakt waardoor de Bankspaarrekening in het verzekeringsjaar oktober 2010 tot oktober 2011 buiten de bandbreedte is geraakt. De schade die Consument ten gevolge hiervan heeft geleden, dient door de Bank te worden vergoed.

4.2 Partijen verschillen van standpunt over de vraag of Consument schade heeft geleden. Consument stelt dat herstel van de Bankspaarrekening niet meer mogelijk is en dat hij genoodzaakt is leningdeel 2 om te zetten naar een annuïtaire of een lineaire hypotheek. Dit brengt een fiscale naheffing en een hogere maandlast met zich mee. De Bank betwist dit. De Bank voert aan dat de door Consument gestuurde berekening onvoldoende is om vast te stellen dat sprake is van schade. De uitgangspunten van de berekening, waaronder de gegevens van de huidige hypothecaire geldlening lijken de Bank erg onaannemelijk. Bovendien is de Bank niet bekend met hetgeen met de gelden uit de Bankspaarrekening is gebeurd en heeft Consument niet aangetoond in welk belastingtarief hij valt. Daarmee heeft de Bank de stellingen van Consument over de schade voldoende gemotiveerd betwist. In reactie op deze betwisting heeft Consument weliswaar de in november 2013 door Consument ondertekende offerte van Aegon en correspondentie van partijen over het geschil overgelegd, maar geen daarvan bewijst dat daadwerkelijk sprake is van schade.

Na de mondelinge behandeling is Consument nogmaals in de gelegenheid gesteld om zijn schade te onderbouwen en te bewijzen. Consument heeft onder meer zijn aangifte Inkomstenbelasting 2016, een concept gecorrigeerde aangifte Inkomstenbelasting 2016, de in 2013 getekende offerte van Aegon, een kopie bankafschrift waarop de afkoopwaarde van de Bankspaarrekening staat vermeld en een verzoek aan Aegon voor een omzetting overgelegd. De Commissie is echter van oordeel dat deze documenten niet bewijzen dat Consument schade heeft geleden. De Commissie zal dit toelichten.

4.3 Op dit moment is niet te bepalen welke (fiscale) gevolgen het buiten de bandbreedte lopen van de Bankspaarrekening heeft gehad en de omvang van de schade. Leningdeel 2 van de huidige hypothecaire geldlening is nog niet daadwerkelijk omgezet. Daar komt bij dat nog geen sprake is van een definitieve gewijzigde aangifte Inkomstenbelasting 2016 en kan niet worden uitgesloten dat fiscale voortzetting/herstel van de Bankspaarrekening toch mogelijk is. In de na de zitting overgelegde stukken ontbreekt de gevraagde verklaring van Aegon over hetgeen na de ontdekking van de door de Bank gemaakte fout met Consument is afgesproken. Hetgeen in de bijlagen bij de brief van 24 oktober 2017 gepresenteerd wordt als "Overzicht Aegon Hypotheek lopend" is een brief van voor de ontdekking van bedoelde fout en kan dan ook niet bijdragen aan het bewijs van hetgeen nadien met Aegon is overeengekomen.

4.4 Gelet daarop is bij gebrek aan bewijs niet komen vast te staan dat Consument schade heeft geleden als gevolg van de fout van de Bank en is de vordering niet toewijsbaar.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.