Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-761
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 maart 2018
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 2 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de door de Bank gehanteerde rente te hoog is, omdat de rentetarieven voor een buitenlandhypotheek gelijk zouden moeten zijn aan de rentetarieven voor een hypothecaire geldlening met een onderpand in Nederland. De Commissie oordeelt dat de Bank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat aan een buitenlandhypotheek meer kosten en risico's verbonden zijn, waardoor de hogere rente gerechtvaardigd is. De Bank is niet gehouden Consument een ander renteaanbod te doen dan wel zijn gevorderde schade te vergoeden.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consument ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de aanvullende verklaring van de Bank;
- de repliek en aanvullende stukken van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Op 8 december 2012 heeft Consument een aanvraag voor een buitenland hypotheek ter hoogte van € 125.000,00 ingediend ten behoeve van de financiering van een woning in {land}.

2.2 Per 1 februari 2013 is een overeenkomst van hypothecaire geldlening met een initiële rentevastperiode van vijf jaar overeengekomen.

2.3 Op 3 oktober 2017 heeft de Bank Consument een brief gestuurd met betrekking tot het aflopen van de rentevastperiode per 1 februari 2018. Hierin is Consument medegedeeld dat een nieuw renteaanbod zal worden gedaan, maar dat hij ook kan kiezen voor boetevrije aflossing.

2.4 Op 3 november 2017 heeft Consument de Bank verzocht hem een nieuwe offerte uit te brengen, waarbij de hoofdsom van de hypothecaire geldlening wordt teruggebracht naar € 80.000,00, met een rentevastperiode van vijf jaar en zonder wijziging van de initiële looptijd. De Bank heeft op 10 november 2017 aan dit verzoek voldaan en heeft Consument een berekening gestuurd.

2.5 Op 26 december 2017 heeft Consument zich over de berekening van de Bank beklaagd en heeft hierbij aangegeven dat de door de Bank in rekening gebrachte rente te hoog is.

2.6 Partijen zijn er onderling niet uitgekomen, waarna Consument onderhavige klacht heeft ingediend bij Kifid.

2.7 Bij verweer in de procedure bij Kifid heeft de Bank gesteld dat zij vermoedt dat in ieder geval één van de door Consument ingediende bijlagen bij de klacht vervalst is en dat zij onderzoek zal instellen naar fraude. Consument heeft verzocht om een aanvullende verklaring. De Bank heeft in reactie hierop verklaard dat zij altijd het recht heeft om een onderzoek in te stellen en in dit geval heeft vastgesteld dat met een aan zekerheid grenzende waarschijnlijkheid sprake is van een document dat niet door de Bank is opgesteld, maar wel het logo van de Bank draagt. De Bank heeft voorts te kennen gegeven dat zij om haar moverende redenen geen vervolgmaatregelen zal nemen en heeft het onderzoek gesloten.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert terugbetaling van te veel betaalde rente over de eerste vijf jaar van de hypothecaire geldlening en een nieuw rentevoorstel gebaseerd op rentetarieven in lijn met de rentetarieven die gelden voor cliënten van de Bank met een hypothecaire geldlening waarvan het onderpand in Nederland ligt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op het volgende. Consument heeft gesteld dat de Bank een te hoge rente heeft gerekend over de initiële rentevastperiode van vijf jaar en per 1 februari 2018 een te hoog rentevoorstel heeft gedaan na het aflopen van de rentevastperiode. Voor een buitenland hypotheek zou geen hoger rentetarief mogen gelden dan voor hypothecaire geldleningen waaraan een onderpand in Nederland ten grondslag ligt.

Daarnaast is Consument zeer ontevreden over de dienstverlening van de Bank en is hij niet te spreken over het fraudeonderzoek naar aanleiding van de door hem ingediende klacht.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie liggen de vragen voor of (i) de Bank een te hoge rente heeft gehanteerd over de initiële rentevastperiode van vijf jaar, waarvoor zij Consument dient te compenseren, (ii) het door de Bank geoffreerde rentetarief per 1 februari 2018 te hoog is en (iii) de dienstverlening van de Bank te wensen overlaat. De Commissie zal deze vragen in het navolgende afzonderlijk behandelen.

(i) Rentetarief over de initiële rentevastperiode

4.2 Consument heeft gesteld dat de door de Bank in rekening gebrachte rente over de initiële rentevastperiode van vijf jaar te hoog was. Consument heeft dit beargumenteerd door te stellen dat het rentetarief voor een buitenland hypotheek gelijk dient te zijn aan het rentetarief voor een hypothecaire geldlening waarbij het onderpand in Nederland is gelegen. De Bank heeft zich verweerd door te stellen dat een onderpand in het buitenland meer kosten en risico's voor de Bank met zich meebrengt en dat het uitwinnen van zekerheden een moeilijker en duurder proces is indien het een onderpand in het buitenland betreft. De Bank hanteert voor dergelijke situaties een eensporig rentebeleid, waarbij geldt dat in soortgelijke gevallen eenzelfde rentetarief wordt gehanteerd. Hetzelfde geldt voor kortingen. De Bank heeft gesteld transparant te zijn in dit beleid en heeft naar haar website verwezen.

4.3 De Commissie oordeelt dat de enkele stelling dat het rentetarief voor een buitenland hypotheek gelijk dient te zijn aan het rentetarief voor een hypothecaire geldlening met een onderpand in Nederland, onvoldoende is om aan te nemen dat de Bank een te hoog rentetarief in rekening heeft gebracht. De door Consument ingebrachte overzichten met rentetarieven leiden niet tot een ander oordeel, nu hieruit naar het oordeel van de Commissie niet blijkt dat de tarieven voor een buitenland hypotheek gelijk zouden moeten zijn aan de tarieven van een hypothecaire geldlening met een onderpand in Nederland. Zulks is ook door Consument niet nader onderbouwd. In navolging op de uitspraken GC Kifid 2015-379 en GC Kifid 2017-148 neemt de Commissie in overweging dat de rentetarieven van de geldleningen voor een in Nederland gelegen woning anders samengesteld zijn dan voor een in {land} gelegen woning.

Daarbij komt dat de Bank voldoende aannemelijk heeft gemaakt dat andere regels gelden voor uitwinning van buitenlandse onderpanden, waardoor de kosten en risico's van de Bank logischerwijs groter zijn dan bij een onderpand in Nederland.

4.4 De Bank heeft bovendien een bepaalde mate van beleidsvrijheid ten aanzien van het vaststellen van haar rentetarieven. De Commissie volgt de Bank in haar verweer dat het rentebeleid van de Bank ten aanzien van buitenland hypotheken transparant is. Het is via de website mogelijk om de tarieven in te zien alvorens een hypotheekaanvraag te doen. Indien Consument zich niet had kunnen verenigen met het rentetarief, had het op zijn weg gelegen om geen offerte aan te vragen dan wel het aanbod niet te ondertekenen. Niet is komen vast te staan dat de door de Bank gehanteerde rente is vastgesteld op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De Commissie oordeelt dat dit klachtonderdeel ongegrond is en wijst de vordering af.

(ii) Huidig rentetarief

4.5 Onder verwijzing naar hetgeen in 4.3 en 4.4 is overwogen, concludeert de Commissie dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is. Immers is niet komen vast te staan dat het door de Bank gehanteerde rentetarief over de initiële rentevastperiode van vijf jaar te hoog was. Hetzelfde geldt voor de nieuw geoffreerde rente. De Bank is daarom niet gehouden een nieuw rentevoorstel met terugwerkende kracht naar 1 februari 2018 te doen. De Commissie oordeelt dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is en wijst de vordering van Consument af.

(iii) Dienstverlening van de Bank

4.6 Tot slot heeft Consument gesteld dat de Bank ten aanzien van zijn zaak algemeen slecht georganiseerd is. Consument doelt onder meer op de communicatie, de hoogte van de rentetarieven, het verloop van de interne klachtprocedure en – na kennisneming van het verweerschrift van de Bank – het fraudeonderzoek dat de Bank heeft ingesteld nadat zij het vermoeden kreeg dat Consument een document van de Bank had vervalst door het logo van de Bank te gebruiken. Consument eist excuses van de Bank.

4.7 De Commissie begrijpt dat Consument de dienstverlening van de Bank als slecht heeft ervaren en dat een dergelijke aantijging ten aanzien van de goede naam van Consument zeer bezwaarlijk is. De Commissie kan zich voorstellen dat Consument dit hoog opneemt, maar overweegt dat excuses niet rechtens afdwingbaar zijn. Daarbij komt dat de Bank niet alleen het recht, maar ook de verplichting heeft om onderzoek in te stellen indien zij twijfelt aan de juistheid van documenten dan wel het vermoeden heeft dat sprake is van valsheid in geschrifte. De Commissie stelt vast dat de Bank te kennen heeft gegeven af te zien van verder onderzoek en consequenties. De Commissie vertrouwt erop dat de Bank deze toezegging gestand doet.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.