Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1044
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 september 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Volksbank N.V., handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat hij sinds 2013 zijn hypotheek probeert over te sluiten, zodat hij zal gaan aflossen. Uiteindelijk heeft hij zijn hypotheek via een onafhankelijke adviseur overgesloten op naam van hem en zijn ex-partner. Consument vordert de advieskosten en de rente die hij meer heeft betaald door de jaren heen. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vaststaan dat Consument het verzoek tot oversluiting heeft gedaan op naam van hem en zijn ex-partner.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer (de repliek);
- de laatste schriftelijke reactie van de Bank (de dupliek).

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

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in het verleden samen met zijn ex-partner een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank voor een woning in [plaatsnaam]. De geldlening bestond uit een rendementshypotheek en een aflossingsvrije geldlening. Aan de rendementshypotheek was een rendementsrekening gekoppeld, waarin belegd werd in effecten.

2.2 Nadat de relatie verbroken werd, is de woning te koop gezet. Sinds 2012 wordt de woning verhuurd.

2.3 In 2013 heeft een afspraak plaatsgevonden ten kantore van de Bank. In de afspraakbevestiging van 26 maart 2013 heeft de Bank het volgende opgenomen:

> *"Er is voor u een afspraak gemaakt om te kijken of u de woning en dus de hypotheek op 1 naam kan krijgen (ontslag hoofdelijk aansprakelijk van uw ex partner). Ik had begrepen dat u werkzaam bent bij de [naam bank X] en dat daar de aanvraag afgewezen is. Nu zijn alle verstrekkingsnormen hetzelfde (op basis van het inkomen) dus misschien om een teleurstelling te voorkomen kunt u mij vast uw bruto jaarinkomen mailen zodat ik kan beoordelen of ontslag van uw ex partner mogelijk is."*

2.4 Eind 2015 heeft opnieuw contact met de Bank plaatsgevonden. Een klantadviseur hypotheken van de Bank heeft vervolgens op 8 december 2015 Consument een e-mail met de volgende inhoud gestuurd:

> *"Via mijn collega heb ik vernomen dat u wellicht overweegt om uw variabele hypotheekrente vast te zetten. U wilde weten wat de tarieven daarbij zijn.*
> *Het 5 jaars vaste tarief is momenteel 3,05%, het 10 jaars vaste tarief is 3,25%. Op deze tarieven kunnen wij nog een korting verlenen van 0,25% wanneer u uw bankzaken bij SNS onderbrengt. Dat wil zeggen dat er een rekening geopend wordt en dat deze gaat worden gebruikt als primaire rekening.*
> *5 jaar komt dan op 2,8% en 10 jaar op 3%."*
>
> *Wanneer u in aanmerking wilt komen voor Nationale Hypotheek Garantie dient de gehele hypotheek te worden herzien (overgesloten), en moet voldoen aan de richtlijnen van NHG. De belangrijkste 2 daaruit zijn dat u maximaal 102% van de waarde van uw woning financiert en dat er minimaal 50% daarvan wordt afgelost middels een annuïtaire of lineaire aflossing.*
>
> *Mocht u naar aanleiding hiervan nog vragen hebben, kunt u me te allen tijde mailen of bellen."*

2.5 Op 16 maart 2016 heeft met deze klantadviseur een gesprek op kantoor van de Bank plaatsgevonden.

2.6 Met een andere adviseur van de Bank heeft vervolgens een gesprek plaatsgevonden op 9 mei 2017.

2.7 Enige maanden later heeft Consument een onafhankelijke adviseur in de arm genomen. Die heeft uiteindelijk voor Consument een omzettingsaanvraag ingediend. De omzetting betrof een interne oversluiting op naam van zowel Consument als zijn ex-partner.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 3.359,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Door de interne oversluiting van de lening betaalt Consument nu € 69,- minder per maand. Hij heeft gesteld dat hij al sinds 2013 probeert te komen tot een situatie waarin op de hypothecaire geldlening wordt afgelost. De Bank heeft in de gesprekken die plaatsvonden in 2013, 2016 en 2017 aangegeven dat het oversluiten van de geldlening niet mogelijk was. Die informatie levert een tekortkoming jegens Consument op, omdat gebleken is dat de omzetting via een onafhankelijke tussenpersoon wel geregeld kon worden. Om die reden heeft hij van de Bank de door hem betaalde advieskosten en de rente die hij sinds 2015 te veel heeft betaald gevorderd.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Consument heeft zijn schadevordering gebaseerd op de stelling dat de Bank zou hebben gezegd dat interne oversluiting op naam van Consument en zijn ex-partner niet mogelijk zou zijn.

4.2 Voorop staat dat ingevolge artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. Wel kan in bepaalde gevallen van de Bank worden verwacht dat deze voldoende gegevens verstrekt ter motivering van haar betwisting van de stelling van Consument teneinde deze aanknopingspunten voor eventuele bewijslevering te verschaffen nu de feiten zich hebben afgespeeld “in het domein van de Bank”. Dit wordt de verzwaarde motiveringsplicht genoemd. Zie bijvoorbeeld Geschillencommissie Kifid, nr. 2015-083.

Gevallen waarin een dergelijke motiveringsplicht wordt aangenomen, doen zich daar voor waar een zodanig ernstige verstoring van het processuele evenwicht dreigt dat de realisering van het materiële recht daardoor in gevaar zou komen. Zie Asser Procesrecht/Asser 3 2013/307.

4.3 In dat licht is van belang dat Consument zich op het standpunt stelt dat de Bank heeft gesteld dat een gezamenlijke oversluiting op naam van Consument en zijn ex-partner onmogelijk zou zijn. De Commissie merkt op dat uit de overgelegde e-mail-correspondentie niet valt op te maken dat Consument daadwerkelijk verzocht heeft de geldlening intern over te sluiten op naam van Consument en zijn ex-partner samen. Uit de in overweging 2.3 geciteerde e-mail uit 2013 blijkt niet dat er is gesproken over deze interne oversluiting. De Bank heeft aangegeven dat in het gesprek op 16 maart 2016 evenmin gesproken is over een mogelijke interne oversluiting. Tijdens dat gesprek zou volgens de Bank met name gesproken zijn over de verhuurde staat van de woning, de variabele rente, de opslag op de aflossingsvrije hypotheek en over het storten van salaris op de betaalrekening. Tijdens het gesprek dat op 9 mei 2017 plaatsvond zou Consument hebben gezegd de woning te willen verkopen. De Bank heeft gesteld dat haar adviseur destijds zou hebben aangegeven dat het omzetten van de hypotheek dan niet rendabel zou zijn.

4.4 De Commissie concludeert dat vanwege deze omstandigheden niet is komen vast te staan dat Consument heeft verzocht de lening intern op naam van zowel hem als zijn ex-partner over te sluiten. De vordering dient om die reden te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.