Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0756
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 december 2020
Ingediend door	: de heer [consument 1] en mevrouw [consument 2], verder samen te noemen de consumenten, respectievelijk de man of de vrouw
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 augustus 2021
Aard uitspraak	: Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht
Uitkomst	: Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

De klacht van de consumenten gaat over de in 2007 verstrekte hypothecaire geldlening met NHG. In 2017 hebben de consumenten met de bank overleg gezocht vanwege betalingsproblemen. In 2020 klagen de consumenten over de destijds geldende NHG-voorwaarde overlijdensrisico-verzekeringen af te sluiten. De commissie is van oordeel dat de consumenten hun klachtplicht hebben geschonden, omdat zij niet binnen bekwame tijd hebben geprotesteerd bij de bank nadat zij het gebrek in de prestatie hebben ontdekt of redelijkerwijs hadden moeten ontdekken. De klacht is daarom niet behandelbaar.

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 hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in 2007 op advies van de (rechtsvoorgangster van de) bank een hypothecaire geldlening met (hierna: de geldlening) met Nationale Hypotheek Garantie (hierna: NHG) afgesloten. De geldlening is opgebouwd uit twee delen: een aflossingsvrij deel en een spaardeel.

De rente voor de beide leningdelen is voor 20 jaar vastgezet en bedraagt 5,2%. Aan de NHG-voorwaarde overlijdensrisicoverzekeringen af te sluiten hebben de consumenten voldaan.

2.2 De consumenten hebben een hypotheeklastenberekening uit 2007 overgelegd. In deze berekening staat onder meer de hoogte van de leningdelen, de verschuldigde rente per leningdeel, de te betalen premie voor het spaardeel en de premie voor de overlijdensrisico-verzekeringen. Vaststaat dat deze berekening de basis vormde voor de offerte die door de consumenten is geaccepteerd.

2.3 Nadat de man eind december 2016 zijn baan verloor, heeft hij hierover begin 2017 met de bank contact opgenomen. De aanvankelijke achterstand in de betaling van de maandlast hebben de consumenten weer ingelopen.

2.4 Per 1 januari 2020 is de NHG-voorwaarde om overlijdensrisicoverzekeringen af te sluiten, komen te vervallen. De bank heeft de consumenten hierover medio december 2020 geïnformeerd. De bank heeft in februari 2021 besloten om de consumenten, die de overlijdensrisicoverzekeringen inmiddels al hadden opgezegd, te compenseren. De bank vond dat zij haar klanten eerder dan in december 2020 over het vervallen van deze NHG-voorwaarde had moeten informeren.

2.5 De consumenten hebben met de bank over het wijzigen van de geldlening overleg gevoerd. De bank heeft een adviesrapport gedateerd op 25 februari 2021 opgesteld. De consumenten hebben dit rapport aan het klachtdossier toegevoegd.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten verwijten de bank dat zij hen in 2007 een verkeerd hypotheekadvies heeft gegeven en dat zij daardoor schade hebben geleden. Die schade moet de bank vergoeden. Het advies van de bank toen luidde om een geldlening met NHG af te sluiten omdat dat in het voordeel van de consumenten zou zijn. De rente zou dan namelijk lager zijn. Om voor NHG in aanmerking te kunnen komen moesten wel overlijdensrisicoverzekeringen worden afgesloten. De consumenten hebben toegelicht dat een geldlening zonder NHG goedkoper zou zijn geweest, omdat zij dan geen overlijdensrisicoverzekeringen hoefden af te sluiten. De ‘meerprijs’ in de maandlasten hebben de consumenten becijferd op € 11.739,-. De consumenten hebben gesteld dat zij pas tijdens de gesprekken met de bank in 2017 ontdekt hebben dat een geldlening zonder NHG per saldo goedkoper is. De consumenten hebben toegelicht dit niet in 2007 ontdekt te hebben vanwege de manier waarop toen de cijfers aan hen zijn gepresenteerd. Vanwege persoonlijke omstandigheden hebben de consumenten hierover pas in 2020 bij de bank geklaagd.

2.7 Tijdens de klachtprocedure hebben de consumenten hun klacht uitgebreid. De consumenten verwijten de bank in 2007 ook een verkeerde leenvorm te hebben geadviseerd. De bank had geen spaardeel mogen adviseren. De consumenten hebben hieraan toegevoegd dat de bank geen boeterente in rekening mag brengen als de rentecontracten worden opengebroken.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Algemeen

3.1 De consumenten klagen over het advies van de bank in 2007 dat heeft geleid tot de geldlening met NHG. Volgens hen heeft de bank een verkeerd advies gegeven omdat een geldlening zonder NHG goedkoper was. De consumenten hebben zich dit pas in 2017 gerealiseerd en hierover in 2020 geklaagd.

3.2 De bank voert aan dat de consumenten te laat hebben geklaagd waardoor de achtergrond van het advies niet meer te achterhalen is. Dit terwijl de kosten van de verzekering voor de consumenten al vanaf 2007 inzichtelijk waren en ook door hen zijn betaald.

3.3 De bank voegt hieraan toe dat een passend advies niet per definitie het goedkoopste advies hoeft te zijn[1] en er bovendien aan een geldlening met NHG voordelen voor de consumenten zaten. Door een geldlening met NHG af te sluiten waren de consumenten namelijk beschermd tegen het risico van een restschuld en waren zij voorts verzekerd tegen het risico van overlijden. Als één van die risico's zich zou hebben geopenbaard dan zou dit wel degelijk tot financieel voordeel voor de consumenten hebben geleid.

3.4 Ook de klachtonderdelen die betrekking hebben op de leenvorm en de boeterente, kunnen volgens de bank niet worden behandeld. De consumenten hebben de interne klacht-procedure niet gevolgd en het adviestraject met de consumenten is (nog) niet afgerond.

Te laat geklaagd

3.5 Allereerst zal het verweer van de bank worden beoordeeld dat de klacht over het hypotheekadvies niet behandeld kan worden omdat de consumenten voor het eerst pas op 21 augustus 2020 hebben geklaagd en dat is te laat, omdat zij het vermeende gebrek in dat advies al in 2007 hadden ontdekt of in redelijkheid hadden moeten ontdekken maar in ieder geval in 2017 hebben ontdekt.

[1] Zie de uitspraak van de Geschillencommissie Kifid nummer 2018-192

3.6 In artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW) staat dat een schuldeiser (in dit geval dus de consumenten) geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van een contractuele wederpartij (in dit geval de bank), wanneer hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de wederpartij heeft geprotesteerd. De termijn waarbinnen de schuldeiser moet hebben geprotesteerd staat niet op voorhand vast maar is afhankelijk van de omstandigheden van het geval. Daarvoor zijn onder meer relevant het nadeel dat de (in dit geval) de bank lijdt door het verstrijken van de tijd totdat tegen het gebrek is geprotesteerd, de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van een klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend[2]. Bij de beoordeling of de consumenten te laat hebben geklaagd is ook relevant dat van de consumenten mag worden verwacht dat zij de aan hen verstrekte documentatie aandachtig doorlezen en dat zij daarover zo nodig kritische vragen stellen.

3.7 Naar het oordeel van de commissie hebben de consumenten te laat geprotesteerd tegen het vermeende gebrek in het advies van de bank om een geldlening met NHG af te sluiten en is hun klacht dus niet behandelbaar. Het gebrek waarop de consumenten zich beroepen is dat de bank hun een te duur product heeft geadviseerd: een geldlening met NHG in plaats van zonder NHG. De consumenten hadden dit vermeende gebrek al in 2007 redelijkerwijs kunnen en moeten ontdekken. De consumenten wisten immers dat NHG weliswaar een lager rentetarief opleverde maar dat dan wel moest worden voldaan aan de voorwaarde overlijdensrisicoverzekeringen af te sluiten. Hierbij komt dat de consumenten over de totale maandlast en de opbouw daarvan (zoals de rente en de premie voor de overlijdensrisico-verzekeringen) op de hoogte waren, zie hiervoor onder 2.2. De algemene en niet nader onderbouwde stelling van de consumenten dit vanwege de presentatie van de cijfers toen niet te hebben ontdekt, kan hen niet baten. Zoals hiervoor onder 3.6 al is overwogen mag van de consumenten verwacht worden dat zij de aan hen verstrekte documentatie aandachtig doorlezen en daarover zo nodig vragen stellen. De stelling van de bank dat zij vanwege het tijdsverloop in haar belangen is geschaad omdat zij daardoor niet meer in staat is de achtergrond van het advies te reconstrueren, is dus terecht.

3.8 Aangezien vaststaat dat de consumenten in 2007 het vermeende gebrek al hadden ontdekt of redelijkerwijs hadden moeten ontdekken, hoeft over hetgeen over de feiten en omstandigheden in 2017 is gesteld niet meer te worden geoordeeld.

---

[2] Zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593.

De interne klachtprocedure en de andere klachtonderdelen

3.9 De bank heeft aangevoerd dat de consumenten de interne klachtprocedure van de bank voor de klachtonderdelen gericht op de leenvorm en de boeterente niet hebben doorlopen. De consumenten hebben deze stelling van de bank niet bestreden, zodat de commissie van de juistheid ervan uitgaat. Uit artikel 3 van het reglement van de commissie volgt dat de commissie de klachtonderdelen van de consumenten alleen kan behandelen als zij deze eerst aan de bank hebben voorgelegd en de (interne) klachtprocedure van de bank hebben gevolgd[3]. Omdat de consumenten de interne klachtprocedure van de bank voor beide klachtonderdelen niet hebben gevolgd, neemt de commissie die klachtonderdelen (nog) niet in behandeling.

Conclusie

3.10 De conclusie luidt dat de klacht van de consumenten (nog) niet kan worden behandeld.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet behandelbaar.

Deze uitspraak is 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.

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.

[3] Zie artikel 3 van het Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies d.d. 1 april 2017, te raadplegen via www.kifid.nl