Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1079
(mr. R.J. Paris voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 september 2019
Ingediend door	: de heer [naam consument] en mevrouw [naam partner consument], wonende te [woonplaats], verder te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 27 december 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben gesteld dat de Bank haar verplichtingen uit de overeenkomst van geldlening niet nakomt. Consumenten hebben aangevoerd dat partijen een lagere 'bruto' rente zijn overeengekomen. De Commissie heeft geoordeeld dat het rentetarief in overeenstemming met het op dat moment geldende tarievenoverzicht in rekening heeft gebracht en Consumenten geen gerechtvaardigd vertrouwen mochten ontlenen aan een brief van latere datum van de Bank. De Commissie heeft de vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 Consumenten hebben een overeenkomst van hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank.

De geldlening bestaat uit drie leningdelen waaronder leningdeel nummer 102 en 110. Op leningdeel 102 zijn de personeelscondities van toepassing verklaard en op leningdeel 110 de partnercondities.

2.2 Consumenten hebben op 19 december 2017 via internet een rentewijziging aangevraagd voor de leningdelen met nummer 102 en 110. Voor beide leningdelen hebben Consumenten gekozen voor een nieuwe rentevastperiode van 10 jaar. Uit het overzicht van de rentetarieven die door de Bank op 19 december 2017 werden gehanteerd volgt dat de Bank voor die rentevastperiode bij de risicoklasse waarin de geldlening valt (>85%) een basisrentepercentage van 2,73% hanteerde.

2.3 De Bank heeft het verzoek tot wijzigen van de rentetarieven van Consumenten ontvangen en per brief van 19 december 2017 bevestigd. In de brief staat, voor zover relevant, het volgende:

Leningdeel [redacted]) : vergoeding in één keer betalen
U wijzigt de rente van leningdeel [redacted] op 29 december 2017. Hiervoor betaalt u een vergoeding van € 7.741,16. Uw maandbedrag verandert met € -583,35. Omdat uw maandbedrag lager is, verdient u de vergoeding terug in 1 jaar en 2 maanden. Deze periode noemen we de terugverdientijd.

Leningdeel	Huidige situatie	Na uw wijziging
Hypotheekvorm	Aflossingsvrije Hypotheek	ongewijzigd
Hypotheekbedrag	€ 350.008,09	ongewijzigd
Maandbedrag	€ 1.020,86	€ 437,51
Rentepercentage	3,50% inclusief personeelskorting	1,50% inclusief personeelskorting
Einddatum rentevaste periode	1 oktober 2020	1 januari 2028
Einddatum leningdeel	1 november 2038	ongewijzigd
Te betalen vergoeding	€ 7.741,16	
Terugverdientijd	1 jaar en 2 maanden	

Leningdeel [redacted]110) : vergoeding in één keer betalen
U wijzigt de rente van leningdeel [redacted]110 op 29 december 2017. Hiervoor betaalt u een vergoeding van € 4.069,27. Uw maandbedrag verandert met € -477,50. Omdat uw maandbedrag lager is, verdient u de vergoeding terug in 9 maanden. Deze periode noemen we de terugverdientijd.

Leningdeel	Huidige situatie	Na uw wijziging
Hypotheekvorm	Aflossingsvrije Hypotheek	ongewijzigd
Hypotheekbedrag	€ 150.000,00	ongewijzigd
Maandbedrag	€ 750,00	€ 272,50
Rentepercentage	6,00% inclusief personeelskorting	2,18% inclusief personeelskorting
Einddatum rentevaste periode	1 oktober 2020	1 januari 2028
Einddatum leningdeel	1 november 2038	ongewijzigd
Te betalen vergoeding	€ 4.069,27	
Terugverdientijd	9 maanden	

2.4 Gebleken is dat de Bank het verzoek van Consumenten tot rentewijziging niet goed heeft verwerkt. De Bank heeft de onjuiste ingangsdatum van 1 mei 2018 met terugwerkende kracht naar 1 januari 2018 verwerkt. Op 10 april 2018 heeft de Bank voor deze correctie een offerte uitgebracht. Hierin is, voor zover van belang, vermeld:

BIJLAGE 1: SPECIFICATIE LENINGDEEL 2

LENINGDEEL 2	**Aflossingsvrije Hypotheek (nr. [redacted])**
Kenmerken	
Wanneer betaalt u dit leningdeel terug?	In zijn geheel aan het einde van de looptijd.
Hoe betaalt u dit leningdeel terug?	Met eigen vermogen of met de verkoopopbrengst van uw woning.
Is er kans op een restschuld voor dit leningdeel?	Ja.
Is er een Financiële Bijsluiter dit leningdeel?	Leest u hoofdstuk 5 ("Belangrijke informatie, Financiële Bijsluiter") van deze offerte.
Rente	
Nominaal rentepercentage	2,730 %
Korting tijdens de eerste rentevastperiode	0,250 %
Personeelskorting	0,980 %
Nominaal rentepercentage na aftrek korting(en)	1,500 %
Jaarlijkse kostenpercentage	1,5 %
Rentevorm	Vaste rente
Rentevastperiode	10 jaar
Gegevens van dit leningdeel	
Vanaf 1 mei 2018 heeft u een lening van	EUR 350.008,09
Looptijd	20 jaar en 6 maanden
Datum waarop u de lening moet terugbetalen	1 november 2038
Aantal maandelijkse betalingen	246
Wat is de rente per maand?	EUR 437,51
Maandbedrag totaal leningdeel 2	**EUR 437,51 (alleen rente)**

(…)

BIJLAGE 1: SPECIFICATIE LENINGDEEL 3

LENINGDEEL 3	**Aflossingsvrije Hypotheek (nr. [redacted])**
Kenmerken	
Wanneer betaalt u dit leningdeel terug?	In zijn geheel aan het einde van de looptijd.
Hoe betaalt u dit leningdeel terug?	Met eigen vermogen of met de verkoopopbrengst van uw woning.
Is er kans op een restschuld voor dit leningdeel?	Ja.
Is er een Financiële Bijsluiter dit leningdeel?	Leest u hoofdstuk 5 ("Belangrijke informatie, Financiële Bijsluiter") van deze offerte.
Rente	
Nominaal rentepercentage	2,930 %
Personeelskorting	0,750 %
Nominaal rentepercentage na aftrek korting(en)	2,180 %
Jaarlijkse kostenpercentage	2,2 %
Rentevorm	Vaste rente
Rentevastperiode	10 jaar
Gegevens van dit leningdeel	
Vanaf 1 mei 2018 heeft u een lening van	EUR 150.000,00
Looptijd	20 jaar en 6 maanden
Datum waarop u de lening moet terugbetalen	1 november 2038
Aantal maandelijkse betalingen	246
Wat is de rente per maand?	EUR 272,50
Maandbedrag totaal leningdeel 3	**EUR 272,50 (alleen rente)**

2.5 Op 3 mei 2018 heeft de Bank een leningoverzicht aan Consumenten verstrekt. Hierop is voor zover relevant vermeld:

Zo is uw rentepercentage opgebouwd

Leningdeelnummer [redacted]	**Aflossingsvrije Hypotheek**
Nominaal rentepercentage	2,100%
Leningdeelnummer [redacted]	**Aflossingsvrije Hypotheek**
Nominaal rentepercentage zonder korting	2,730%
Eenmalige korting	0,250%
Personeelskorting	0,980%
Rentepercentage met korting	1,500%
Leningdeelnummer [redacted]	**Aflossingsvrije Hypotheek**
Nominaal rentepercentage zonder korting	2,930%
Personeelskorting	0,750%
Rentepercentage met korting	2,180%

2.6 De Bank heeft Consumenten op 23 november 2018 per brief, voor zover relevant, bericht:

*"**Wat is er gebeurd?***
Uit mijn onderzoek blijkt dat [Consumenten] voor leningdelen 102 en 110 de rentevastperiode hebben gewijzigd. Voor beide delen hebben zij een 10 jaars rentevastperiode gekozen. Op leningdeel 102 hebben klanten volledige personeelscondities. Dit houdt in dat wij kijken naar het basistarief van 2,08 % + de opslag voor een woninghypotheek 0,10 % + de risico opslag 0,20 % = 2,38%. Op dit rentepercentage ontvangt klant, vanwege de personeelscondities 1/3 korting, 2,38 % : 3 x 2 = 1,586 %. Dit percentage wordt afgerond op een kwart naar beneden. Voor leningdeel 102 betalen klanten daarom 1,50 %.

Op leningdeel 110 hebben klanten niet volledige personeelscondities maar partnercondities. Wij kijken dan opnieuw naar het basistarief van 2,08 % + de opslag voor een woninghypotheek 0,10 % + de risico opslag 0,20 % -/- 0,20 % partnerkorting = 2,18 %. De genoemde tarieven zijn de tarieven van 19 december 2017."

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 2.500,- ter vergoeding van het geleden fiscale nadeel, te vermeerderen met de wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank komt haar verplichtingen uit de overeenkomst van geldlening d.d. 19 december 2017 niet na. De Bank heeft de rentewijziging technisch niet goed verwerkt en het 'bruto' rentepercentage ten onrechte op 2,73% respectievelijk 2,93% vastgesteld. Partijen zijn voor beide leningdelen een 'bruto' rente van 2,38% (inclusief de opslag van 0,1% voor een woninghypotheek) overeengekomen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de financiering van Consumenten valt in de risicoklasse >85% van de marktwaarde en kent een opslag van 0,1% omdat het een woninghypotheek betreft. Uit het van toepassing zijnde tarievenoverzicht volgt dat het correcte 'bruto' rentepercentage voor beide leningdelen 2,73% bedraagt. Voor leningdeel 129 is het 'bruto' rentetarief 2,93%. Deze 'opslag' van 0,2% wordt gecompenseerd door een hogere bruto vergoeding.

De Bank begrijpt dat de afwikkeling van de overeenkomst van 19 december 2017 bij Consumenten tot verwarring heeft geleid en heeft het 'bruto' rentetarief voor leningdeel 129 aangepast naar 2,73%. Dit betekent dat het 'bruto' rentepercentage voor de leningdelen 128 en 129 thans zijn verwerkt conform de op 19 december 2017 geldende tarieven;

- in de brief van 23 november 2018 is de Bank abusievelijk uitgegaan van de verkeerde rentepercentages. Consumenten kunnen hier geen beroep op doen, omdat deze dateert van bijna een jaar na het sluiten van de overeenkomst.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat tussen Consumenten en de Bank op 19 december 2017 een overeenkomst van hypothecaire geldlening is gesloten. Niet in geschil is dat het 'netto' rentetarief na personeelskorting voor leningdeel 128 1,5% en voor leningdeel 129 2,18% bedraagt. In de bevestigingsbrief van de Bank is echter geen 'bruto' rentetarief opgenomen. Consumenten stellen voor beide leningdelen een 'bruto' rente van 2,38% te zijn overeengekomen. Consumenten stellen dat dit tarief blijkt uit het op dat moment toepasselijke renteoverzicht van de Bank en ook volgt uit de brief van de Bank van 23 november 2018. De Bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist.

4.2 Beoordeeld dient te worden of Consumenten er in het onderhavige geval gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de contractuele rente op 19 december 2017 2,38% was.

4.3 De stelling van Consumenten dat zij gerechtvaardigd mochten vertrouwen op de inhoud van de e-mail van 23 november 2018 – kan de Commissie niet volgen. Zoals door de Bank aangevoerd, dateert deze brief van elf maanden na het aangaan van de overeenkomst van geldlening. Consumenten hebben hun beslissing om op het rentevoorstel van de Bank in te gaan dan ook niet op deze informatie kunnen baseren. Verder hebben Consumenten hun stelling onderbouwd door te verwijzen naar het tarievenoverzicht van de Bank. Consumenten hebben in repliek verwezen naar een tarievenoverzicht van de Bank waaruit blijkt dat het toepasselijke rentepercentage voor de geldlening van Consumenten bij een rentevastperiode van tien jaar 2,38% bedraagt. Ook deze stelling kan de Commissie niet volgen. Consumenten hebben in hun repliek niet verwezen naar een op 19 december 2017, maar een per 19 januari 2018 toepasselijk tarievenoverzicht en kunnen op dit rentepercentage dan ook geen beroep doen. De overeenkomst was op dat moment al gesloten. Uit het tarievenoverzicht per 15 december 2017 volgt, zoals de Bank stelt, een rentetarief van 2,73%. Daarmee is de Bank in de loop van deze procedure teruggekomen op haar eerdere mededeling dat de bruto rente van leningdeel 129 2,93% bedroeg.

4.4 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank de verbintenissen uit de overeenkomst niet is nagekomen. De Commissie oordeelt dat het rentetarief in overeenstemming met het tarievenoverzicht per 15 december 2017 in rekening is gebracht en Consumenten geen gerechtvaardigd vertrouwen mochten ontlenen aan een brief van latere datum van de Bank. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.