Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0489
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. J. van der Groen, mr. F.H.E. Boerma, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 december 2020
Ingediend door	: Mevrouw [consument 1] en de heer [consument 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 31 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben in 2004 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank met een daaraan gekoppelde levensverzekering. Na verloop van tijd zijn zij in financiële problemen gekomen. De consumenten houden de bank daarvoor verantwoordelijk en stellen dat zij in de adviesgesprekken onvoldoende geïnformeerd zijn over de hypotheekvorm en de risico's die daaraan verbonden zijn. De commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de bank heeft gehandeld in strijd met haar zorgplicht. De vordering wordt afgewezen.

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 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 april 2021. Partijen zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is besloten de commissie uit te breiden met de leden mr. J. van der Groen en mr. F.H.E. Boerma, naar een meervoudige commissie, zodat in meervoudige samenstelling is beslist. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in 2004 een hypotheekadviesgesprek gevoerd met de bank. Vervolgens hebben de consumenten door ondertekening van de hypotheekofferte een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank met ingangsdatum 1 januari 2005 en een looptijd van 30 jaar. De geldlening bestaat uit een aflossingsvrij gedeelte ter hoogte van € 111.000,- en een ProfijtPlan, thans MeerKeuzehypotheek, ter hoogte van € 180.000,-, beide met een vaste rente van 4,9% voor 10 jaar.

2.2 Ter aflossing van de MeerKeuzehypotheek is een levensverzekering afgesloten bij Interlloyd Levensverzekering Mij N.V., thans ASR Levensverzekering N.V. (hierna: de Verzekeraar). Over de levensverzekering is in de hypotheekofferte het volgende opgenomen:

> *"De levensverzekering, die voorziet in de aflossing van dit leningdeel, voldoet aan de volgende kenmerken:*
> - *Een verzekeringsduur van 360 maanden (30 jaar)*
> - *Een premiebetalingsduur van 300 maandelijkse termijnen (25 jaar)*
> - *Een premie op grond waarvan -bij een gemiddeld rendement van 7,00%, tot aan de uitkeringsdatum van de verzekering bij levens- een waarde zal worden opgebouwd van tenminste € 180.000,–.*
> - *Een overlijdensrisicodekking op het leven van de heer [consument 2] voor tenminste een bedrag van € 160.000,– en een overlijdensrisicodekking op het leven van mevrouw [consument 1] voor tenminste een bedrag van € 160.000,–.*
> - *De waarde van de polis bedraagt bij verstrekking van de lening € 10.000,– door een eerste hoge premiebetaling.*
>
> *(…)*
>
> ***Zekerheid***
>
> *(…)*
> - *Eerste pandrecht ten behoeve van de bank op de rechten en aanspraken uit de hiervoor vermelde verzekering(en)."*

2.3 In het overzicht van de kosten en in te brengen eigen middelen dat per brief op 12 november 2004 aan de consumenten is verstuurd is het volgende opgenomen:

Koopsom woning			€	267.500,00
Kosten transportakte	€	1.606,00		
Overdrachtsbelasting	-	16.050,00	-	17.656,00
			€	285.156,00
Financieringskosten				
Hypotheekakte	€	1.053,00		
Afsluitkosten	-	2.000,00	-	3.053,00
			€	288.209,00
Koopsom woonlasten AOV			-	6.881,00
			€	295.090,00
Hypothecaire lening			-/-	291.000,00
Uit eigen middelen			€	4.090,00
1e storting polis d.d. 31-01-2005			-	10.000,00
2e storting polis d.d. 31-01-2006			-	10.000,00
Taxatiekosten			-	298,00
Totaal in te brengen eigen middelen			€	24.388,00

2.4 Bij brief van 15 maart 2005 hebben de consumenten de polis met betrekking tot de levensverzekering ontvangen. Op de polis is vermeld dat een "koopsom (c.q. aanvullende premie)" van € 10.000,-. verschuldigd is op 1 februari 2005 en nogmaals – zie aanhangsel nummer 9 - op 1 januari 2006. Op 17 maart 2005 en 16 februari 2006 zijn hiervoor acceptgiro's aan de consumenten verstuurd. Beide premiebetalingen zijn door de consumenten voldaan. De betaalde bedragen zijn ingelegd op de levensverzekering.

2.5 Per 2 november 2006 is de hypothecaire geldlening onderhands verhoogd met € 35.000,-, waarmee de hoofdsom is toegenomen tot € 326.000,-.

2.6 Begin 2015 hebben de consumenten de bank benaderd voor een wijziging van de hypotheekvorm. Er heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden, waarna enkele mogelijkheden met de consumenten zijn besproken. Nadat de consumenten een keuze hebben gemaakt, is een offerte uitgebracht. Uiteindelijk hebben zij ervoor gekozen de offerte niet te ondertekenen.

2.7 Begin 2018 zijn de consumenten een dierenwinkel gestart. Als gevolg van een geschil met de franchisegever zijn er in oktober 2018 betalingsproblemen ontstaan. In juli 2018 hebben de consumenten opnieuw contact opgenomen met de bank om een wijziging van de hypotheekvorm te bespreken. Uit een indicatieve berekening van de bank bleek dat de maandlasten bij een wijziging te hoog zouden zijn. Vanwege oplopende achterstanden is uiteindelijk incassobureau Intrum ingeschakeld. Op 27 februari 2020 is de volledige geldlening opgeëist.

2.8 In verband met een premieachterstand is de levensverzekering op 1 april 2020 premievrij gemaakt. De waarde bedroeg op dat moment € 29.500,23. De consumenten hebben op 14 juli 2020 verzocht de levensverzekering stop te zetten en de opgebouwde waarde aan hen uit te keren. De bank heeft niet ingestemd met dat verzoek.

2.9 Sinds november 2020 zijn de incassowerkzaamheden overgegaan van Intrum naar Flanderijn Gerechtsdeurwaarders & Incasso. De behandelaar van het dossier van de consumenten is daarbij mee overgegaan. Op vrijdag 4 december 2020 heeft de behandelaar aangegeven dat vervolgstappen zullen worden genomen en een taxateur opdracht gegeven de woning van de consumenten te taxeren. Op verzoek van de consumenten is de uitvoering van die vervolgstappen aangehouden vanwege de op 8 november 2020 ingediende klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten stellen – kort en zakelijk weergegeven – dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht door de consumenten in het advies-gesprek verkeerde dan wel onvoldoende informatie te verstrekken over de hypotheekvorm en de daaraan verbonden risico's. De consumenten zijn daardoor misleid. Zij voeren daartoe de volgende argumenten aan:

- De consumenten zijn ervan uitgegaan dat de levensverzekering enkel diende ter dekking van het overlijdensrisico. Dat aan de levensverzekering ook een beleggingsdeel zou worden gekoppeld waarmee uiteindelijk de hypothecaire geldlening zou worden afgelost was de consumenten niet bekend. Zij waren in de veronderstelling dat een aparte beleggingsverzekering zou worden afgesloten waarmee de geldlening zou worden afgelost. De levensverzekering blijkt nu te weinig dekking te bieden, waardoor de consumenten nog een groot deel zelf moeten aflossen. Ook zijn de consumenten er nooit op gewezen dat de levensverzekering zou worden verpand aan de bank.

- In 2005 en 2006 is in totaal € 20.000,- gestort door de consumenten. Dat bedrag is ingelegd op de beleggingsverzekering, terwijl de consumenten in het adviesgesprek hebben besproken dat het bedrag zou worden aangewend voor directe verlaging van de uitstaande hypotheekschuld. Uit het begrip "koopsombetaling" hebben zij afgeleid dat de bedragen voor het verlagen van de koopsom zouden worden gebruikt.

- Door de gekozen hypotheekvorm moeten de consumenten een te hoog bedrag aan rente betalen en hebben zij te weinig afgelost, waardoor zij aan het einde van de looptijd genoodzaakt zijn hun woning te verkopen om de resterende schuld te kunnen voldoen.

2.11 De consumenten hebben verder gesteld dat sprake is van belangenverstrengeling met betrekking tot de incassowerkzaamheden en de overgang daarvan naar een ander incassobureau.

2.12 De consumenten vorderen dat de bank wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding ter hoogte van € 187.000,-. Tevens vorderen de consumenten wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 januari 2005.

Het verweer

2.13 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 commissie merkt allereerst op dat zij het betreurt dat de consumenten door omstandigheden in de financiële problemen zijn gekomen. Het geschil dat vervolgens tussen hen en de bank is ontstaan draait in de kern om de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden en daardoor verplicht is tot vergoeding van schade. De commissie komt tot het oordeel dat niet is komen vast te staan dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden en licht dat als volgt toe.

Juridisch kader

3.2 Tussen de consumenten en de bank is in 2004 een overeenkomst van opdracht gesloten met als doel het verkrijgen van hypotheekadvies. De partij die optreedt als hypotheekadviseur, in dit geval de bank, dient bij het uitvoeren van de opdracht de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.[1] De bank kan aansprakelijk worden gesteld wanneer het advies dat zij heeft gegeven niet door een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot zou zijn gegeven. Of de bank in dit geval aansprakelijk is, hangt af van alle omstandigheden van het geval.

3.3 De stellingen van de consumenten komen erop neer dat de bank niet heeft voldaan aan de hierboven genoemde maatstaf. Daarbij geldt als hoofdregel dat het aan degene die stelt is om – bij gemotiveerde betwisting door de wederpartij – bewijs van zijn stellingen aan te leveren. Die hoofdregel volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Het is daarom aan de consumenten om hun stellingen te bewijzen nu de bank de stellingen van de consumenten gemotiveerd heeft betwist.

[1] Hoge Raad 6 september 2013, ECLI:NL:HR:2013:CA1725, overweging 3.4.2.

De adviesgesprekken

3.4 Een belangrijk deel van de stellingen van de consumenten gaat over de in 2004 gevoerde adviesgesprekken. Uit het klachtdossier blijkt echter niet wat er precies tijdens deze gesprekken is besproken. Of de bank tijdens de adviesgesprekken verkeerde informatie heeft verstrekt waardoor de consumenten zijn misleid, kan niet worden vastgesteld. Er zal daarom moeten worden afgegaan op de stukken die betrekking hebben op de hypothecaire geldlening en zich wel in het klachtdossier bevinden, zoals de hypotheekofferte.

De afgesloten levensverzekering

3.5 De consumenten hebben gesteld dat zij verkeerd geïnformeerd zijn over de af te sluiten levensverzekering en de te betalen premie. Uit de offerte van 10 november 2004 blijkt dat een levensverzekering zal worden afgesloten. Daarbij zijn duidelijk de kenmerken van de levensverzekering vermeld, waaronder het betalen van maandelijkse premie. Ook is vermeld dat de waarde van de levensverzekering zal worden gebruikt voor het aflossen van het ProfijtPlan, thans MeerKeuzehypotheek. Dat een aparte beleggingsverzekering zou worden afgesloten blijkt niet uit de offerte.

3.6 Verder hebben de consumenten gesteld dat zij nooit geïnformeerd zijn over het verpanden van de levensverzekering aan de bank. Ook deze stelling kan niet slagen. In de hypotheekofferte is namelijk opgenomen dat een eerste pandrecht zal worden verleend ten behoeve van de bank op de rechten en aanspraken uit de hiervoor vermelde verzekering.

3.7 De hypotheekofferte bevat voldoende duidelijke informatie. Het lag op de weg van de consumenten zelf om de hypotheekofferte goed te lezen en bij onduidelijkheden vragen te stellen aan de bank. Het is ook niet gebleken dat de bank informatie heeft verstrekt die niet strookt met wat er in de offerte staat.

Inleg op de levensverzekering

3.8 De consumenten hebben verder gesteld dat er in totaal € 20.000,- aan eigen middelen is ingelegd op de levensverzekering, terwijl het de bedoeling was dat het bedrag zou worden gebruikt als directe aflossing van de hypothecaire geldlening.

3.9 Uit de overgelegde stukken blijkt niet waar de consumenten op baseren dat zij met de bank de afspraak hebben gemaakt dat het bedrag van € 20.000,- zou worden gebruikt als directe aflossing op de hypothecaire geldlening. Wel blijkt uit de hypotheeklastenberekening dat in totaal een bedrag van € 20.000,- aan premiestortingen zou worden gedaan. Verder is op het overzicht van de kosten en in te brengen eigen middelen, dat op 12 november 2004 aan de consumenten is verzonden, te zien dat twee keer een storting van € 10.000,- zou worden gedaan in de verzekering. Op de polis is daarnaast vermeld dat een koopsombetaling van € 10.000,- verschuldigd is op 1 februari 2005.

Een tweede koopsombetaling van € 10.000,- is volgens de polis verschuldigd op 1 januari 2006. Op de acceptgiro's voor beide stortingen is vermeld dat het gaat om verschuldigde premiebetalingen aan de Verzekeraar. Dat de consumenten ondanks bovenstaande informatie het begrip "koopsombetaling" verkeerd hebben begrepen komt voor hun eigen risico omdat zij daar bij onduidelijkheden zelf vragen over hadden moeten stellen bij de bank of de Verzekeraar. Het is gelet op het voorgaande niet aannemelijk geworden dat de consumenten met de bank de afspraak hebben gemaakt dat het bedrag van € 20.000,- in mindering zou worden gebracht op de hypotheekschuld.

Te hoge rente?

3.10 Ten aanzien van de stelling van de consumenten dat zij een te hoog bedrag aan hypotheekrente betalen en dat te weinig is afgelost, wordt het volgende overwogen. Het rentetarief en de hypotheekvorm zijn duidelijk omschreven in de hypotheekofferte. De consumenten hebben gekregen waarvoor zij hebben getekend. Dat in totaal een hoger bedrag wordt betaald dan de hoofdsom is een eigenschap die intrinsiek verbonden is met de aard van het product.

3.11 De commissie merkt nog op dat een belangrijke reden voor het hoge bedrag dat de consumenten vrezen aan het einde van de looptijd te moeten betalen erin is gelegen dat de opbouw van de waarde van de levensverzekering tegenvalt. Dat risico is inherent aan een beleggingsverzekering, waarvoor de consumenten zelf hebben gekozen.

Behandeling door het incassobureau

3.12 Naar de commissie begrijpt zijn de consumenten van mening dat sprake is van belangenverstrengeling doordat de bank invloed uitoefent op de werkzaamheden van het incassobureau. De consumenten hebben deze stelling niet nader onderbouwd. Ook is niet duidelijk geworden welke gevolgen aan de gestelde belangenverstrengeling zouden moeten worden verbonden. De bank heeft daarnaast aangegeven dat het verzoek van de consumenten om een andere behandelaar toegewezen te krijgen bij het incassobureau in behandeling is. De commissie is van oordeel dat aan de klacht van de consumenten door dit handelen van de bank voldoende tegemoet is gekomen.

Conclusie

3.13 Hoewel de commissie begrip heeft voor de vervelende situatie waarin de consumenten zich bevinden, bestaat er geen juridische grondslag voor toewijzing van de vordering. De klacht is daarom ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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.