Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-100
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 28 juni 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 16 februari 2018
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt erover dat de Bank niet mee wil werken aan het omzetten van zijn hypothecaire lening en de daaraan gekoppelde beleggingsverzekering. De Commissie is van oordeel dat het niet gebleken of vast is komen te staan dat door de Bank fouten zijn gemaakt of dat de Bank niet of onvoldoende mee heeft willen werken aan het omzetten van de hypothecaire geldlening met de daaraan gekoppelde verzekering van Consument. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (repliek) van Consument op het verweerschrift van de Bank;
- de reactie (dupliek) van de Bank;
- de reactie van Consument naar aanleiding van het dupliek van de Bank.

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. Partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft, samen met zijn echtgenote, per 1 november 2008 een hypothecaire geldlening van € 350.000,- bij de Bank afgesloten. De hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen, te weten een aflossingsvrij deel van € 175.000,- en een deel van € 175.000,- waaraan een zogeheten *"MeerKeuze hypotheekverzekering"* (hierna: de Verzekering) is gekoppeld. Voor beide leningdelen is een rente van 5,8% per jaar overeengekomen met een rentevaste periode van 20 jaar.

2.2 De Verzekering is afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) ASR Levensverzekering N.V. (hierna: de Verzekeraar). De premie voor de Verzekering bedraagt € 189,- per maand. Voor de kapitaalopbouw wordt een deel van de premie (€ 114,-) belegd in het hypotheekrentefonds met een gegarandeerd (bruto) rendement gelijk aan de hypotheekrente (5,8%). Het resterende deel van de premie (€ 75,-) wordt belegd in een fonds naar keuze van Consument (bij aanvang was dat het Fortis OBAM fonds). Bij overlijden van één van de verzekerden, Consument of zijn echtgenote, voor de einddatum van de Verzekering wordt een kapitaal uitgekeerd ter grootte van 110% van de waarde van de aanwezige (beleggings)units. Op basis van het deel dat belegd wordt in het hypotheekrentefonds wordt (uitgaande van een hypotheekrente van 5,8%) op de einddatum 1 januari 2039 een (gegarandeerd) kapitaal van € 100.000,- uitgekeerd en een (onzeker) bedrag op basis van de overige beleggingen.

2.3 Naast de Verzekering heeft Consument per 16 oktober 2008 een (losse) overlijdensrisicoverzekering (hierna: de ORV) op het leven van zijn echtgenote afgesloten met een looptijd van 30 jaar en een vanaf € 175.000,- annuïtair dalend verzekerd kapitaal. De premie voor de ORV bedraagt € 18,20 per maand, voor het laatst te voldoen op 16 september 2033.

2.4 Op 10 februari 2016 heeft Consument diverse (hypotheek)bescheiden opgevraagd bij de Bank. Per e-mailbericht van 3 maart 2016 heeft de Bank aangegeven de gevraagde stukken binnen 5 werkdagen per post op te sturen.

2.5 In april 2016 heeft Consument zich gewend tot een (onafhankelijke) adviseur van [Naam vergelijkingsbureau]. Deze adviseur heeft een rapport *'financieringsopzet'* d.d. 22 april 2016 opgesteld waarin hij mogelijkheden heeft geduid voor het omzetten van de hypothecaire geldlening met de daaraan gekoppelde Verzekering van Consument.

2.6 Op 16 oktober 2016 heeft Consument bij de Bank gevraagd om een adviesgesprek. Op 14 november 2016 heeft het gesprek met een adviseur van de Bank plaatsgevonden.

2.7 Bij brief van 18 november 2016 heeft de Bank Consument geïnformeerd over de vergoeding (boeterente) die Consument zou moeten betalen als de gehele lening per 19 december 2016 vervroegd zou worden afgelost, een boeterente van € 77.977,72.

2.8 Op 21 november 2016 heeft Consument een e-mail naar de Bank gestuurd met daarin onder andere een opsomming van de tijdens het adviesgesprek besproken punten en met aan het eind de volgende opmerking:

"Nu wordt de telefonische afspraak ook verzet en daarmee verstrijkt steeds meer kostbare tijd gelet op de renteontwikkeling. Daarom gaan wij ervan uit dat bij een eventuele herziening de rente op 14 november 2016 zoals besproken van kracht zal zijn. Wellicht is het zinvol dit punt nu reeds schriftelijk te bevestigen."

2.9 Op 22 november 2016 heeft de adviseur van de Bank een boeterente berekening naar Consument gestuurd met betrekking tot één deel van de geldlening. De daarbij berekende boeterente bedroeg € 41.549,05.

2.10 Per e-mail van 25 november 2016 heeft Consument nogmaals verzocht de rente te fixeren op die van 14 november 2016. Op 30 november 2016 heeft Consument telefonisch gesproken met de adviseur van de Bank. In de periode daarna hebben Consument en de Bank regelmatig per e-mail dan wel telefonisch contact met de Bank, waarbij onder andere ook is gesproken over de mogelijkheid van rentemiddeling.

2.11 Bij brief van 14 maart 2017 heeft Consument richting de Bank zijn onvrede geuit over de in zijn ogen klantonvriendelijke behandeling door de Bank. De Bank heeft daar per brief van 4 april 2017 op gereageerd. Partijen zijn vervolgens niet tot overeenstemming gekomen wat heeft geleid tot de onderhavige klacht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank meewerkt aan het omzetten van zijn hypothecaire lening en de daaraan gekoppelde Verzekering in een variant waarbij Consument minder rente gaat betalen en meer gaat aflossen. Dit met terugwerkende kracht vanaf 14 november 2016, dan wel op basis van de op dat moment geldende rentetarieven.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft onzorgvuldig gehandeld door niet, althans onvoldoende, mee te werken aan het omzetten van zijn hypothecaire geldlening die bestaat uit een aflossingsvrij deel wat (maatschappelijk) niet gewenst is en een deel waaraan een (maatschappelijk) niet gewenste Verzekering is gekoppeld. Consument voert de volgende argumenten aan:

- De Bank houdt ten onrechte een hypotheek in stand waarin een onderdeel bestaat uit een 'woekerpolis' en een deel bestaat uit een maatschappelijk ongewenste aflossingsvrije lening.
- De Bank hanteert een administratieve en technische (stroperige) organisatie waarin het afspraken moeilijk tot stand komen en gemakkelijk verschoven worden.

- De Bank geeft verwarrende en inconsistente informatie, zoals uiteenlopende vergelijkingsrentes en niet (geloofwaardige) onderbouwde rente-opslagen.
- Voor direct contact staat de Bank niet open en de Bank beantwoordt brieven slechts selectief waardoor Consument zich niet serieus genomen voelt.
- Voor Consument relevante informatie verstrekt de Bank niet en op voorstellen van Consument wordt niet ingegaan. Het ontbreekt bij de Bank aan één aanspreekpunt die op de hoogte is van het complexe product wat Consument heeft afgesloten en die in staat is te zoeken naar een voor Consument aanvaardbare oplossing.
- Het enige wat de Bank gedaan heeft is Consument te wijzen op de mogelijkheid om de hypotheek te wijzigen met of zonder advies.
- De Bank wenst niet mee te werken aan een meer klantvriendelijke oplossing waarvoor onder andere de AFM Leidraad *"Vergoeding voor vervroegde aflossing"* wel ruimte biedt.

Verweer van de Bank

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

- De Bank betreurt het dat het enige tijd heeft geduurd voordat Consument contact kon krijgen met medewerkers van de Bank voor het maken van een adviesafspraak. Om die reden heeft de Bank ook aangeboden de advieskosten te vergoeden.
- Consument heeft daarna geen contact meer opgenomen voor het maken van een adviesafspraak. De Bank heeft uitgelegd dat het voor in het belang van Consument is dat hij wordt geadviseerd met betrekking tot de omzetting van zijn hypotheek.
- Het feit dat Consument bepaalde eisen stelt aan de wijze waarop de Bank hem ten dienste zou moeten zijn, namelijk kosteloos en in afwijking van haar beleid en de tussen partijen gemaakte afspraken, betekent niet dat de Bank daaraan moet meewerken. De Bank stelt dat zij niet verplicht kan worden om de maandlasten van Consument te verlagen of hieraan mee te werken in afwijking van de tussen partijen overeengekomen afspraken of het beleid van de Bank.
- De vergoeding voor rentemiddeling of renteafkoop is voor Consument vrij hoog. De gemaakte berekeningen zijn echter zowel conform de tussen partijen gesloten overeenkomst als conform de MCD (Mortgage Credit Directive; Europese Hypothekenrichtlijn) uitgevoerd en daarmee juist.
- De vergoeding voor vervroegde aflossing is voor het aflossingsvrije leningdeel van (inmiddels) € 160.000,- per 1 december 2017 berekend op € 37.155,58.
- Bij rentemiddeling mag de Bank een rente-opslag in rekening brengen. Een aanbod tot rentemiddeling valt niet onder de werking van de MCD of de AFM Leidraad *"Vergoeding voor vervroegde aflossing"*.
- Voor zover Consument stelt dat de Verzekering een *'woekerpolis'* is, wijst de Bank naar de Verzekeraar. Alleen die kan berekenen of sprake is van een hefboom-inteereffect op grond waarvan sprake zou kunnen zijn van een woekerpolis.

- Wat betreft de bemiddelingskosten, merkt de Bank op dat deze zijn overeengekomen met de verzekeraar. Dat een deel van de bemiddelingskosten door verzekeraar weer aan de Bank worden vergoed, is niet van belang.
- De Bank zal niet ten gunste van Consument afwijken voor de berekening van de boeterente.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat niet gebleken of vast is komen te staan dat de Bank niet of onvoldoende mee heeft willen werken aan het omzetten van de hypothecaire geldlening met de daaraan gekoppelde Verzekering van Consument. De Commissie ziet voorts geen reden op grond waarvan de Bank bij een eventuele wijziging of omzetting, al dan niet met terugwerkende kracht, de op 14 november 2016 geldende rentetarieven dient te hanteren. De Commissie licht dit als volgt toe.

4.2 Vast staat dat Consument in 2008 een hypothecaire geldlening heeft afgesloten bij de Bank tegen een rente van 5,8% per jaar met een rentevaste periode van 20 jaar. Voor de daaraan gekoppelde Verzekering geldt voorts dat sprake is van kapitaalopbouw door middel van beleggingen, deels in een fonds met een gegarandeerd rendement en deels in een fonds waarbij het beleggingsrisico geheel voor rekening van Consument komt. De Verzekering is verpand aan de Bank, zodat voor gewenste wijzigingen of beëindiging van de Verzekering toestemming van de Bank is vereist. In de hypotheekovereenkomst is voorts vastgelegd dat Consument een boete(rente) verschuldigd is bij het vervroegd, dat wil zeggen voor afloop van het rentecontract, geheel of gedeeltelijk aflossen van de geldlening.

4.3 De Commissie begrijpt uit de klacht dat Consument van mening is dat de Bank op een klantvriendelijke manier zou moeten meedenken en meewerken aan het omzetten van zijn hypotheek, omdat het om een ongewenste aflossingsvrije geldlening gaat met een beleggingsverzekering en een hoge rente. Consument voert onder andere - op basis van een krantenartikel van 10 oktober 2017 - als argument aan dat DNB de banken heeft opgeroepen om klanten te stimuleren aflossingsvrije geldleningen om te zetten in producten waarbij wel wordt afgelost. Voor de Bank zijn er echter geen (wettelijke) regels op grond waarvan zij verplicht zou zijn kosteloos mee te werken aan het omzetten van de hypotheek van Consument. Bij het omzetten van de hypothecaire geldlening mag de Bank, conform de overeenkomst, een vergoeding in rekening brengen bij het voortijdig openbreken van het, in dit geval 20 jarige, rentecontract.

4.4 Hoewel uit de stukken blijkt dat het opvragen van stukken bij de Bank en het vervolgens willen inplannen van een adviesgesprek met een adviseur van de Bank moeizaam is verlopen en derhalve niet de schoonheidsprijs verdient, is de Commissie van oordeel dat door de Bank geen fouten zijn gemaakt waardoor Consument schade heeft geleden. Na het adviesgesprek op 14 november 2016 is door de Bank op 22 november 2016 een pro-forma aflosnota verstrekt. Uit het (niet betwiste) feitenrelaas van Consument blijkt voorts dat in december 2016 diverse keren met de Bank (telefonisch of per e-mail) contact is geweest met voorstellen om de hypotheek te wijzigen. In dat proces heeft Consument door bemiddeling van de Bank een omzettingsvoorstel voor zijn Verzekering geaccepteerd waardoor de premie (€ 189,- per maand) sinds 1 januari 2017 volledig wordt belegd in het hypotheekrentefonds. Maar de hypotheekvorm is verder niet door Consument gewijzigd of omgezet, ondanks dat de Bank daartoe voorstellen heeft gedaan. De Bank was daarbij echter niet gehouden om in afwijking van de overeenkomst en voorwaarden tegemoet te komen aan voorstellen van Consument, zoals bijvoorbeeld zijn voorstel om de boeterente te maximeren op € 30.000,- of de rente te fixeren op een bepaalde datum.

4.5 Voor zover Consument van mening is dat bij de Bank sprake is van een slechte administratieve organisatie zonder oog voor de klant, merkt de Commissie op dat de Bank zelf mag bepalen op welke wijze waarop zij haar dienstverlening inricht. Niet gebleken of vast is komen te staan dat de Bank aan het verzoek van Consument, te weten zijn verzoek om hulp bij het omzetten van zijn hypotheek, niet tegemoet is gekomen, of niet tegemoet heeft willen komen. Er heeft een adviesgesprek plaatsgevonden en er zijn door de Bank voorstellen gedaan voor het omzetten of wijzigen van de hypotheek. Hoewel Consument de gesproken adviseur van de Bank als ondeskundig heeft ervaren, blijkt nergens uit dat door de Bank ook daadwerkelijk onjuiste adviezen zijn gegeven. Diverse mogelijkheden zijn door de Bank aangedragen. Bij brief van 16 december 2016 heeft de Bank bijvoorbeeld twee mogelijkheden aangegeven om de hoogte van de (hypotheek)rente te wijzigen, te weten rente afkopen of rentemiddeling. Nadien heeft Consument met de Bank nog gesproken over de mogelijkheid om het aflossingsvrije deel om te zetten in een geldlening op basis van annuïteiten, hetgeen ook bleek te kunnen maar Consument niet voor heeft gekozen. Uitsluitend aan het omzettingsvoorstel voor zijn Verzekering heeft Consument uitvoering gegeven. Ook in de onderhavige klachtprocedure heeft de Bank nog voorstellen (vier voorbeeldoffertes) gedaan voor het wijzigen van zijn hypotheek.

4.6 Duidelijk is dat Consument, gelet op zijn rentecontract tot 2028 en de lage(re) hypotheekrente van de laatste jaren, telkens geconfronteerd wordt met een hoge boeterente indien hij zijn hypotheek wil oversluiten. Uit de brief van 7 november 2017 van de Bank blijkt dat Consument een boete van € 37,155,85 verschuldigd zou zijn geweest indien hij op dat moment zijn rentecontract had willen afkopen.

De Bank geeft aan dat zij bij haar berekening van de boeterente de in de door de AFM uitgegeven *'Leidraad voor vergoeding vervroegde aflossing van de hypotheek'* geformuleerde uitgangspunten heeft toegepast. De Bank stelt terecht dat zij niet gehouden is om ten voordele van Consument daarvan af te wijken. De Commissie is van oordeel dat de door de Bank gehanteerde boeteberekening voldoende controleerbaar is indien de Bank inzicht heeft gegeven in de gehanteerde contractrente en de vergelijkingsrente. Zie ook eerdere uitspraken van het Kifid, te weten GC 2017-843 en GC 2017-844.

4.7 Wat betreft de stelling van Consument, dat zijn hypotheek een zogenaamde *'woekerpolis'* bevat, merkt de Commissie op dat Consument zijn Verzekering eind 2008 (met ingangsdatum 1 januari 2009) heeft afgesloten en hij op dat moment (onder andere) middels een financiële bijsluiter uitgebreid is geïnformeerd over de werking en de kosten van de Verzekering. Consument wist, althans kon weten, wat voor product hij had afgesloten, waarbij hij bovendien gekozen heeft om het grootste gedeelte van de premie (en per 1 januari 2017 zelfs de gehele premie) te beleggen in het hypotheekrentefonds met een gegarandeerd rendement. De Commissie is hierbij wel van oordeel dat de Bank (als opvolger van Fortis Bank) voor wat betreft deze in 2008 afgesloten hypotheek heeft te gelden als adviseur en derhalve aan de hand van de door Verzekeraar verstrekte informatie uitleg dient te kunnen verschaffen over de werking van de Verzekering die destijds bij de hypotheek is geadviseerd. Indien Consument inzicht wil in het (waarde)verloop van de Verzekering dient hij zich, al dan niet via de Bank, tot de Verzekeraar te wenden. Voor zover Consument van mening is dat de Verzekering überhaupt een ondeugdelijk product is met al dan niet verborgen gebreken, dient hij daarover bij Verzekeraar te klagen, omdat de Bank daar niet voor aansprakelijk kan worden gehouden.

4.8 De Commissie komt tot de conclusie dat het weliswaar teleurstellend is dat Consument de dienstverlening van de Bank niet als klantvriendelijk heeft ervaren, maar dat het niet gebleken of vast is komen te staan dat door de Bank fouten zijn gemaakt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.