Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-409
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 10 februari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 mei 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument ontvangt in verband met het aflopen van de rentevastperiode van zijn spaarhypotheek een renteverlengingsvoorstel van de Bank. In het voorstel staat dat als de rente op de ingangsdatum van de nieuwe rentevastperiode lager is dan de in het voorstel genoemde rente, Consument de lagere rente krijgt. In geval van Consument is de rente na uitbrengen van het renteverlengingsvoorstel en een gesprek met de Bank gedaald en heeft de Bank de lagere rente toegepast op de nieuwe rentevastperiode. Consument vordert dat de Bank de rente zoals genoemd in het voorstel aanhoudt. Daarnaast stelt Consument dat het renteverlengingsvoorstel misleidend is, omdat er geen aandacht wordt besteed aan de nieuwe spaarpremie. Naar het oordeel van de Commissie was het voor Consument voldoende duidelijk dat de lagere rente zou worden toegepast op de nieuwe rentevastperiode. Renteverlengingsvoorstel is niet misleidend of onvolledig. De vorderingen worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn echtgenote hebben in 1999 een hypothecaire geldlening afgesloten bij (de rechtsvoorganger van) de Bank. De geldlening bestaat thans nog uit één leningdeel, zijnde een spaardeel.

Aan de geldlening is een spaarverzekering van (thans) Reaal gekoppeld waarmee Consument vermogen opbouwt om de geldlening aan het einde van de looptijd (gedeeltelijk) af te lossen. De rente van de verzekering en de geldlening zijn aan elkaar gekoppeld.

2.2 In verband met het aflopen van de 10-jarige rentevastperiode van de geldlening op 1 januari 2020 heeft de Bank Consument bij brief van 18 september 2019 een renteverlengingsvoorstel gedaan. Consument kon kiezen uit vier verschillende rentevastperiodes met daarbij behorende rentetarieven. In de brief staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

Kan uw nieuwe rente nog veranderen?
De rente kan op 1 januari 2020 anders zijn dan op het moment dat wij u dit aanbod doen. Is het rentepercentage voor nieuwe volledig gelijke leningen lager op 1 januari 2020? Dan krijgt u het lagere rentepercentage. Een lagere rente betekent niet altijd dat uw maandbedrag lager wordt. Heeft u een (bank)spaarhypotheek? Dan kan uw maandbedrag hoger worden. U moet namelijk bij een lagere rente meer sparen om uw leningdeel aan het einde van de looptijd af te kunnen lossen. Is het percentage hoger? Dan heeft dat voor u geen gevolgen. U krijgt het rentepercentage dat in deze brief staat.

Voorts bevat de brief een leningoverzicht met een bijbehorend rentetarief wanneer Consument zou kiezen voor een rentevastperiode van 10 jaar:

Uw maandbedrag vanaf 1 januari 2020

Leningdelen

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel	Rente percentage	Jaarlijks kosten-percen-tage	Datum rente-herziening	Maandbedrag
[redacted]	Spaar Hypotheek	176.974,28	1,430%	1,4%	01-01-2025	210,89
Uw maandbedrag						**210,89**

Dit bedrag schrijven wij af van uw bankrekening.

2.3 Consument heeft begin december 2019 de Bank per e-mail verzocht om hem te informeren over de gevolgen van de rentewijziging voor de premie van de spaarverzekering. De Bank heeft op 4 december 2019 het volgende aan Consument bericht:

Wij hebben het verzoek ontvangen om uw spaarpremie te berekenen. Hieronder geven wij een indicatie weer als u akkoord gaat met het voorstel van 19-09-2019.

U huidige spaarpremie is € 193,58. De nieuwe spaarpremie zal uitkomen op € 593,57. U gaat meer voor u spaarpremie betalen dit gaat om het bedrag van €399,99.

U risicopremie blijft hetzelfde namelijk € 51,17.

U huidige maandlasten zijn op dit moment € 825,88. U nieuwe maandlasten zullen zijn € 262,51. U gaat dan €563,37 minder aan maandlasten betalen.

Als we het verschil in maandlasten en spaarpremie van elkaar afhalen (€ 563,37 – € 399,99) dan bent u uiteindelijk € 160,00 euro goedkoper uit.

2.4 Op 17 december 2019 heeft tussen Consument en de Bank een gesprek plaatsgevonden over de nieuwe rentevastperiode. Partijen hebben afgesproken dat de huisbankkorting (0,2%) zou komen te vervallen. Dezelfde dag heeft Consument via de internetbankieromgeving een keuze gemaakt voor een rentevastperiode van vijf jaar en een rente van 1,63%.

2.5 Per brief van 18 december 2019 heeft de Bank het volgende aan Consument bevestigd:

Uw maandbedrag vanaf 1 januari 2020

Leningdelen

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel	Rente percentage	Jaarlijks kosten-percen-tage	Datum rente-herziening	Maandbedrag
[redacted]	Spaar Hypotheek	176.974,28	1,430%	1,4%	01-01-2025	210,89
Uw maandbedrag						**210,89**

Dit bedrag schrijven wij af van uw bankrekening.

2.6 Per brief van 3 januari 2020 heeft de Bank aan Consument bevestigd dat de huisbankkorting (0,2%) is komen te vervallen en de rente per 1 januari 2020 1,63% bedraagt:

U heeft bij ons een lening. Wij hebben een wijziging doorgevoerd in het rentepercentage van deze lening. In deze brief leest u wat de gevolgen hiervan zijn.

De huisbankierskorting is beëindigd. Uw rentetarief is hierdoor met 0,20% verhoogd.

U ontvangt bij deze brief een nieuw overzicht van uw lening per 1 januari 2020.

[…]

In dit overzicht ziet u hoe hoog uw hypotheek is, welk rentepercentage u betaalt en wat uw maandbedrag is. Goed om te weten: u betaalt dit maandbedrag altijd achteraf. Dus het bedrag van bijvoorbeeld januari, betaalt u op de eerste werkdag van februari. Uitzondering hierop: het bedrag van december betaalt u op de laatste werkdag van december.

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel per 1-1-2020	Nominaal rente-percen-tage	Jaarlijks kosten-percen-tage	Rente-herziening/ Einddatum	Maand-bedrag
[redacted]	Spaar Hypotheek	176.974,28	1,630%	1,6%	1-1-2025/ 1-11-2029	240,39
		176.974,28				240,39
U betaalt voor uw hypotheek vanaf 1 januari 2020						240,39

Zo is uw rentepercentage opgebouwd

Leningdeelnummer [redacted] **Spaar Hypotheek**
Nominaal rentepercentage 1,630%

2.7 Op de ingangsdatum van de nieuwe rentevastperiode (1 januari 2020) bedroeg de rente voor een woninghypotheek bij de Bank 1,63% (zonder huisbankkorting). De Bank heeft dit rentetarief toegepast op de geldlening van Consument.

3. Vordering, klacht en verweer

Vorderingen Consument

3.1 Consument vordert:

- dat de Bank in het vervolg het premiedeel in de renteverlengingsvoorstellen opneemt;
- dat de Bank de volgens Consument tot stand gekomen overeenkomst voor de rente-verlenging nakomt. De Bank dient het afgesproken rentetarief van 1,83% te hanteren; en
- dat de Bank de door Consument geleden schade als gevolg van de in het verleden gehanteerde huisbankkorting vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- *Onvolledig aanbod:* Het aanbod van de Bank van 18 september 2019 is onvolledig en misleidend. Er wordt nauwelijks aandacht besteed aan het premiedeel voor de spaar-verzekering. De consequenties van de wijziging van het rentetarief voor het premiedeel heeft de Bank niet of onvoldoende belicht en Consument is daardoor onvoldoende geïnformeerd om een goed onderbouwde keuze te kunnen maken. Door het niet vermelden van het premiedeel wordt de suggestie gewekt dat er sprake is van een enorme reductie van de hypotheeklasten. De Bank dient in het vervolg het premiedeel op te nemen in het voorstel. Dat hiervoor een derde partij nodig is, is niet relevant.
- *Gehanteerd rentetarief*: De Bank hanteert een ander rentetarief dan overeengekomen met Consument. Het overeengekomen rentetarief bedraagt 1,83%. Consument is akkoord gegaan met 1,63% inclusief een huisbankkorting van 0,2%, hetgeen betekent dat het uiteindelijke rentetarief 1,83% bedraagt. De Bank dient zich aan de overeengekomen rente te houden, ongeacht wat zij hierover in haar voorwaarden heeft opgenomen.
- *Het hanteren van een 'korting' in het nadeel van de klant*: De door de Bank in het verleden gehanteerde huisbankkorting is in het nadeel van mensen met een spaarhypotheek. Door deze korting wordt het spaardeel verhoogd en wordt de klant benadeeld. Dit is in strijd met de zorgplicht.

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

Onvolledig aanbod

4.1 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de brief van de Bank aangaande de nieuwe rentevastperiode onvolledig en misleidend is omdat er geen aandacht besteed wordt aan het premiedeel voor de verzekering. De Bank heeft hierop gesteld dat het niet mogelijk is om de premie in het voorstel op te nemen, omdat de premie door de verzekeraar wordt vastgesteld. Voorts heeft de Bank aangegeven dat zij op verzoek van Consument een indicatie van de premie heeft gegeven. Indien Consument meer informatie had gewenst, had het op weg van Consument gelegen om hierover vragen te stellen.

4.2 Naar het oordeel van de Commissie is er geen sprake van een onvolledig of misleidend aanbod van de Bank. Het aanbod van de Bank is gericht op het aangaan van het nieuwe rentecontract. Daarbij komt dat de premie wordt bepaald door de verzekeraar. De Commissie heeft dan ook geen aanknopingspunt om de Bank te verplichten de nieuwe premie in het renteverlengingsvoorstel op te nemen. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Gehanteerd rentetarief

4.3 Voorts ligt ter beoordeling de vraag voor of de Bank een rente van 1,83 % op de geldlening dient te hanteren. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

4.4 De Bank heeft Consument bij brief van 18 september 2019 een aanbod gedaan voor een nieuwe rentevastperiode met bijbehorende rente voor de spaarhypotheek. In die brief staat vermeld dat als de (actuele) rente op 1 januari 2020 lager is dan de in de brief vermelde rente, de lagere rente van toepassing is. Voorts staat vast dat er tussen Consument en de Bank naar aanleiding van de brief een gesprek heeft plaatsgevonden, waarin Consument een keuze heeft gemaakt voor een nieuwe rentevastperiode van vijf jaar. Consument heeft deze keuze via de internetbankieromgeving bevestigd. Deze keuze is door de Bank bevestigd in de brief van 18 december 2019. Ook heeft de Bank bij brief van 3 januari 2020 bevestigd dat de huisbank-korting per 1 januari 2020 is komen te vervallen.

4.5 Naar het oordeel van de Commissie is tussen partijen een overeenkomst tot stand gekomen voor een rentevastperiode van vijf jaar. Er is immers sprake van een aanbod en de aanvaarding daarvan (artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek). Naar het oordeel van de Commissie mocht Consument er echter niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat het overeengekomen rente-tarief op de ingangsdatum van de rentevastperiode 1,83% zou bedragen. In de brief van 18 september 2019 staat immers uitdrukkelijk vermeld dat, indien de rente op 1 januari 2020 lager is, de lagere rente wordt toegepast.

Consument had zich dus moeten realiseren dat de verlaging van de rente een verhoging van de premie zou meebrengen. Op dit gevolg is Consument in de brief van 18 september 2019 ook met zoveel woorden gewezen.

4.6 Voor wat betreft de stelling van Consument dat de lagere hypotheekrente in zijn nadeel is, oordeelt de Commissie dat het in beginsel tot de beleidsvrijheid van de Bank behoort om te bepalen of zij eenmalig een rentevoorstel uitbrengt of dat hier wijzigingen in aangebracht kunnen worden als de rente voor het aflopen van de rentevastperiode stijgt of daalt. Zie Geschillencommissie Kifid nr. 2019-532 en nr. 2019-879. Van enig misbruik van haar beleidsvrijheid door de Bank is niet gebleken. Daarbij komt dat de Bank gehouden is op grond van artikel 81a Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen aan iedere klant met het hetzelfde risicoprofiel, op hetzelfde moment dezelfde hypotheekrente aan te bieden (eensporig rentebeleid).

4.7 De Commissie oordeelt dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Het hanteren van een 'korting' in het nadeel van de klant

4.8 Ten aanzien van de stelling van Consument dat hij in het verleden huisbankkorting heeft ontvangen en dat deze in zijn nadeel is, oordeelt de Commissie als volgt. Voorop staat dat ingevolge voormeld artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering als uitgangspunt heeft te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende gemotiveerde betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. De Bank heeft betwist dat Consument in het verleden huisbankkorting heeft genoten. De Commissie is om die reden van oordeel dat Consument tegenover de betwisting door de Bank onvoldoende bewijs voor zijn stelling heeft geleverd. Dit klachtonderdeel wordt derhalve reeds om deze reden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.