Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-798
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. R.J. Paris, prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 15 januari 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 1 oktober 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Geldlening met NHG-voorwaarden, zoals verpanding van de af te sluiten overlijdensrisico-verzekering aan de Bank. Dit is niet gebeurd. Nadat dit na vele jaren later door de Bank is ontdekt, komen de NHG-condities te vervallen met ondermeer hogere rente als gevolg. De Commissie stelt vast dat het opzeggen van de overlijdensrisicoverzekering door Consument terug te voeren is op miscommunicatie tussen partijen. Het antwoord van de Bank is namelijk niet los te zien van hetgeen daaraan vooraf is gegaan zoals het niet inregelen van de verpanding van de overlijdens-risicoverzekering door de Bank, het gebrek aan controle daarop gegeven het feit dat dit eerst vele jaren later is ontdekt in relatie tot de recente omzetting van de leenvorm door de Bank en hetgeen daarover door Consument in deze procedure is opgemerkt. Gegeven deze feiten en omstandigheden in relatie tot de uitdrukkelijke vraag van Consument naar de mogelijke gevolgen van de opzegging, had de Bank niet mogen volstaan met het door haar gegeven antwoord. Dit onderdeel van de vordering wordt toegewezen.

De Commissie is van oordeel dat het beroep van Consument op het door de Bank opgewekte vertrouwen ter zake de kostenstructuur van de Rendementrekening niet kan slagen omdat Consument zijn onderzoeksplicht niet is nagekomen.

Wat de vordering ter zake restitutie van de kosten van de betaalrekening betreft, slaagt het beroep van de Bank op artikel 6:89 BW: Consument heeft te laat geklaagd.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- de door Consument ingediende klachtbrief;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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.

De Commissie heeft na afloop van de behandeling op stukken partijen laten weten de verdere behandeling meervoudig op stukken af te willen doen. De Commissie is uitgebreid met de leden mr. R.J. Paris en prof. mr. drs. M.L. Hendrikse.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan.

2.2 Consument heeft in 2007 een hypothecaire geldlening (verder: geldlening) bij de Bank (als adviseur en geldverstrekker) afgesloten onder NHG-condities en bestaande uit een aflossingsvrij leningdeel en een beleggingsdeel, een zogenoemde SNS Rendement Hypotheek.

2.3 In de hieraan voorafgaande offerte is vermeld dat op het leven van Consument een aan de Bank te verpanden overlijdensrisicoverzekering dient te worden afgesloten.

2.4 Na een in 2015 door de Bank uitgevoerde controle stelt zij vast dat de overlijdensrisico-verzekering niet aan haar is verpand. De Bank verstuurt hierop enkele brieven naar het haar bekende woonadres van Consument met het verzoek de meegestuurde pandakte te ondertekenen en te retourneren. Bij het uitblijven van een tijdige reactie kondigt de Bank aan dat de NHG-condities zullen vervallen, de rentes van beide leningdelen worden verhoogd en het aflossingsvrije leningdeel wordt omgezet naar een annuïtaire leenvorm.

Deze wijzigingen worden door de Bank, na het uitblijven van een reactie van Consument, aan hem schriftelijk bevestigd.

2.5 Over de overlijdensrisicoverzekering corresponderen partijen, onder meer over de opzegging daarvan en de dubbele betaling van de premie. Consument schrijft de Bank in een e-mail van 6 november 2015 dat een medewerker van de Bank hem heeft verteld dat die verzekering niet aan de geldlening is verbonden, dat hij deze verzekering zo spoedig mogelijk wil opzeggen en de premie over de maand december niet zal worden betaald. Conform de voor de opzegging geldende procedure stuurt Consument vervolgens de Bank op 15 december 2015 een brief waarin is vermeld:

"As requested by you, by this letter, I am formally requesting you to cancel my SNS Overlijdensrisicoverzekering, policy [nummer].

I understood this insurance is no link to my mortgage. Should its cancellation would have any implication on my mortgage I would kindly ask you to contact me before cancelling it".

Deze brief is als bijlage bij de op 15 december om 18.44 uur verzonden mail naar de Bank gevoegd.

2.6 Het antwoord van de Bank hierop (e-mail van 16 december 2015 om 10:54 uur) luidt, voor zover van belang, "*(…)The life insurance can be terminated when the mortgage is low enough compared to the house value. You can prove this with an official home valuation. If it shows that your home debt is low enough, the insurance can be cancelled. If you would like further information, please let me know. (…)".*

2.7 De overlijdensrisicoverzekering is, met terugwerkende kracht na verrekening van de dubbel betaalde premies, beëindigd per 1 november 2015.

2.8 In het in januari 2016 tussen partijen gevoerde mailverkeer reageert de Bank op het verzoek van Consument de verdubbeling van de hypotheeklasten sinds augustus 2015 uit te leggen. De Bank antwoordt op 11 januari 2016 hierop, dat dit verband houdt met de wijziging van een leningdeel naar annuïteiten waardoor naast betaling van de rente ook op de lening wordt afgelost.

2.9 Nadat Consument alsnog eind mei 2016 de Bank een ondertekende pandakte toestuurde is dit leningdeel met ingang van 1 juli 2016 weer in de oude situatie hersteld.

De vordering van Consument de teveel betaalde hypotheekrente (het verschil in rente zonder en met NHG) en becijferd op € 2.871,92 te vergoeden, is door de Bank afgewezen.

2.10 De Bank heeft over deze afwijzing in de interne klachtprocedure in een mail van 8 augustus 2018 voor zover van belang geschreven:

"(…)
[naam Consument] *nam begin 2016 contact op de verpanding alsnog te regelen. Dit verliep moeizaam omdat hij in de tussenliggende periode de verzekering* [overlijdensrisico, toevoeging Commissie] *had opgezegd.*

Hij voldeed niet meer aan de criteria van NHG en had daarmee geen recht op het NHG-rentetarief. Herstel met terugwerkende kracht is niet mogelijk, maar vanaf de hersteldatum kon het NHG-tarief weer wel berekend worden. Daarmee is er geen sprake van teveel in rekening gebrachte rente; uw verzoek om € 2.821 te veel betaalde rente terug te betalen wijzen we af. (…)"

2.11 Over de aan de SNS Rendementshypotheek verbonden kosten is in de door Consument ondertekende "*Overeenkomst tot effectenbemiddeling SNS Bank SNS Rendementhypotheek"* onder 1.3 het volgende bepaald:

"SNS zal voor haar dienstverlening een vergoeding aan klant in rekening brengen bestaande uit transactiekosten en (voor zover van toepassing) een additioneel tarief. De hoogte van deze vergoedingen zal door SNS worden bepaald en zijn, zoals deze gelden ten tijde van het aangaan van deze overeenkomst, vermeld in de bijlage 'Tarieven voor aan- en verkoop van effecten voor effectendepots gekoppeld aan een SNS Rendementhypotheek. SNS zal de klant informeren omtrent wijzigingen van deze vergoedingen. Alle kosten en vergoedingen die klant aan SNS verschuldigd is worden voldaan middels debitering van de door klant bij SNS aangehouden rekening."

2.12 In de bijlage "*Tarieven voor aan- en verkoop van effecten voor effectendepots gekoppeld aan een SNS Rendementhypotheek"* zijn de tarieven vermeld voor orderuitvoering via SNS Beleggersgiro. Voor aankooporders uitgevoerd via het beleggersgirosysteem van de Stichting SNS Beleggersgiro worden geen kosten in rekening gebracht. Het tarief voor verkooporders bedraagt 0,5% over het op te nemen bedrag. De kosten voor omruiling bedragen 0,5% over het met de omruiling gemoeide bedrag.

2.13 Partijen corresponderen in 2017 over bij- en afschrijvingen op de Rendementrekening die aan het beleggersleningdeel is gekoppeld.

Consument wijst de Bank op een in 2007 gevoerde e-mailwisseling waarin de Bank op 10 april 2007 schreef: *"The diffirence between a Rendementhypotheek and the Beleggingshypotheek are the costs in the monthly premium. In the Rendementhypotheek you pay a premium every month to build up a capital. There are no extra costs charged in this monthly premium so the amount will be invested netto. In the beleggingshypotheek you also pay a premium every month, but this premium will not be invested netto for building up a capital, because there are some costs charged fort the life insurance policy".*

2.14 In de mail van de Bank van 18 maart 2017 antwoordt de Bank: "*(…)You have only one Rendementrekening at SNS with number* [nummer]*. Every year you pay 0,30% cost of the fund and 0,50% cost of the services. In the beginning we calculate the costs/provision in value of the rendementen (bruto) but after government policy changes we don't may use provision anymore. You will now get a netto value of the rendementen and pay the costs separately."*

2.15 De Bank heeft tijdens de interne klachtprocedure bij brief van 31 oktober 2019 toegelicht dat de kostenstructuur in 2014, vanwege het vanaf die tijd geldende provisie-verbod, is aangepast. De servicekosten, toen vastgesteld op 0,35%, worden door de Bank apart in rekening gebracht. De fondskosten worden via de koers van het fonds verrekend. De Bank heeft haar klanten van deze wijziging per brief of e-mail op de hoogte gebracht; deze brieven of e-mails zijn verstuurd naar de bij de Bank bekend zijnde adressen.

2.16 De Bank beschikt niet meer over de gepersonaliseerde brief die Consument is toegestuurd; die brieven zijn verstuurd via een 'mailhuis'. De Bank heeft een voorbeeldbrief overgelegd waarin voor zover relevant is vermeld:

"In onze brieven van [data] heeft u kunnen lezen dat uw kosten voor het beleggen in fondsen gaan veranderen en wat dit betekent voor uw fondsen. In deze brief vindt u informatie over de kosten voor uw rekening en de manier waarop u die gaat betalen.
(…)
Kosten voor uw rekening
Vanaf 1 januari 2014 betaalt u de kosten voor uw beleggingsrekening rechtstreeks aan ons in plaats van via het fonds. Dat maakt het voor u duidelijker.

Per 1 januari 2014 brengen we u servicekosten in rekening. Deze servicekosten bedragen 0,x% van uw gemiddeld belegde vermogen per jaar.

Hoe berekenen we de servicekosten?
De nieuwe kostenstructuur gaat per 1 januari 2014 in. We berekenen de servicekosten op basis van uw gemiddeld belegde vermogen aan het einde van de 3 voorafgaande maanden. U betaalt de servicekosten dus voor het eerst in april 2014.

Hoe betaalt uw de servicekosten?
Om de servicekosten te betalen, hoeft u zelf niets te doen. Wij verkopen een deel van uw belegging ter hoogte van de servicekosten. Op uw dagafschrift en effectennota ziet u welk bedrag u aan servicekosten heeft betaald. (…)".

2.17 Over de in rekening gebrachte kosten van de betaalrekening wordt door partijen gecorrespondeerd. In januari 2016 schrijft Consument dat hij ziet dat € 1,95 aan kosten in rekening worden gebracht en vraagt hij naar de reden en de ingangsdatum daarvan. Het antwoord van de Bank luidt dat met het aanhouden van een betaalrekening een korting op de hypotheekrente wordt verleend en daarnaast wordt Consument gewezen op de mogelijkheid de rekening te beëindigen.

2.18 Op 8 augustus 2018 schrijft de Bank Consument hierover dat die kosten vanaf 2008 in rekening worden gebracht en verband houden met een beleidswijziging waarover al haar klanten zijn geïnformeerd. Verder schrijft de Bank dat Consument hiertegen niet eerder bezwaar maakte, inmiddels al 10 jaar die kosten betaalt en er stilzwijgend mee akkoord is gegaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert restitutie van teveel betaalde hypotheekrente begroot op € 2.871,92, restitutie van de kosten van de SNS Rendementhypotheek begroot op € 844,- alsmede restitutie van betaalde kosten voor de betaalrekening begroot (de laatste 6 jaar en 2 maanden) op € 144,30. Ook vordert hij wettelijke rente over de genoemde bedragen vanaf 14 augustus 2018.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. In 2015 heeft Consument geen post van de Bank ontvangen over het alsnog verpanden van de overlijdensrisicoverzekering en de gevolgen als niet binnen een bepaalde periode daaraan is voldaan. De Bank betwist niet dat zij niet in staat is aan de tonen dat die brieven daadwerkelijk zijn verstuurd dan wel ontvangen.

Consument heeft na de doorgevoerde wijziging na enige tijd ontdekt dat de kosten van de lening waren verhoogd en contact met de Bank opgenomen, waarna de verpanding alsnog is geregeld en de oude situatie is hersteld.

3.3 Dit herstel heeft naar de mening van Consument ten onrechte niet geleid tot restitutie van de teveel betaalde rente. Op onjuiste gronden is de Bank van mening dat zij hiertoe niet verplicht kan worden omdat door Consument de overlijdensrisicoverzekering zou zijn opgezegd. Consument heeft die verzekering niet opgezegd, zoals volgt uit de hiervoor onder 2.5 en 2.6 geciteerde correspondentie. De daarin genoemde door de Bank genoemde documenten zijn niet door Consument ingediend; het is de Bank geweest die de overlijdensrisicoverzekering heeft laten beëindigen.

3.4 Post over de wijziging van de kostenstructuur van de Rendementhypotheek heeft Consument niet ontvangen. Bovendien zijn deze kosten niet overeengekomen zoals volgt uit de hiervoor onder 2.13 geciteerde correspondentie. In eerdere uitspraken van het Kifid (GC 2016-628 en CvB 2017-043) is geoordeeld dat niet overeengekomen kosten niet in rekening mogen worden gebracht. Het ontbreken van kosten vormde voor Consument destijds de reden om voor deze leenvorm te kiezen. De hoogte van deze kosten is voor Consument niet dan wel moeilijk te achterhalen. Consument begroot deze kosten voorlopig op vier keer € 17,- per jaar hetgeen over dertien jaar leidt tot een bedrag van € 884,-.

3.5 Partijen zijn niet overeengekomen dat voor de betaalrekening kosten in rekening worden gebracht. Een rekening die destijds gratis werd aangeboden in combinatie met een korting op de hypotheekrente. Post over het in rekening brengen van deze kosten is niet door Consument ontvangen. Het is aan de Bank om aan te tonen dat dergelijke informatie Consument heeft bereikt. Overigens is in artikel 23 van het door de Bank overgelegde Reglement Privérekening 2019 bepaald dat eventuele wijzigingen twee maanden voorafgaand aan die wijzigingen worden gecommuniceerd.

Verweer Bank

3.6 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Om te beginnen zal de stelling van Consument over de ten onrechte niet gerestitueerde rente worden beoordeeld. De Commissie is van oordeel dat deze vordering voor toewijzing in aanmerking komt en licht dit toe als volgt.

4.2 De Commissie stelt vast dat het opzeggen van de overlijdensrisicoverzekering terug te voeren is op miscommunicatie tussen partijen. Het antwoord van de Bank d.d. 8 augustus 2018 is namelijk niet los te zien van hetgeen daaraan vooraf is gegaan zoals het niet regelen van de verpanding van de overlijdensrisicoverzekering door de Bank, het gebrek aan controle daarop gegeven het feit dat dit eerst vele jaren later is ontdekt tijdens de recente omzetting van de leenvorm door de Bank en hetgeen daarover door Consument in deze procedure is opgemerkt. Gegeven deze feiten en omstandigheden in relatie tot de uitdrukkelijke vraag van Consument naar de mogelijke gevolgen van de opzegging, had de Bank niet mogen volstaan met het door haar gegeven antwoord. Vergoeding van de rente had dan ook in de rede gelegen. De vordering van Consument om de teveel betaalde rente van de geldlening te restitueren dient dan ook toegewezen te worden.

4.3 Wat de restitutie van de kosten van de Rendementrekening betreft wordt het volgende overwogen. Alhoewel uit de offerte en de daarop toepasselijke voorwaarden de kostenstructuur is te achterhalen, is door Consument, onder verwijzing naar een onder 2.13 geciteerde mail van de Bank, aangevoerd dat die kosten niet zijn overeengekomen en dus op onterechte gronden in rekening zijn gebracht. De Commissie volgt Consument hierin niet. Een beroep op gerechtvaardigd vertrouwen slaagt niet als (in dit geval) Consument gelet op alle feiten en omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededeling van de (medewerker van de) Bank. Daarbij betrekt de Commissie dat naar de bewoordingen in die mail genoemde kosten betrekking hadden op de stortingen in het voor de beleggingen gekozen fund en niet op de kosten die het fund in rekening brengt. Anders gezegd: in geval van twijfel rust op Consument een onderzoeksplicht. Zie hiervoor Geschillencommissie Kifid 2019-742 en 2019-788. Gesteld noch anderszins is gebleken dat Consument over dit onderdeel in de offerte navraag heeft gedaan dan wel nader onderzoek heeft verricht. Het is dan ook om deze reden dat het beroep van Consument op gerechtvaardigd vertrouwen niet slaagt.

4.4 Ook hetgeen door Consument ter zake de nieuwe kostenstructuur per 1 januari 2014 is aangevoerd, kan niet tot toewijzing van de vordering tot restitutie van de onder 4.3 bedoelde kosten leiden. Niet ter discussie staat dat die nieuwe kostenstructuur is terug te voeren op een in de wet vastgelegde overheidsmaatregel, waaraan de Bank dient te voldoen en die bekend mag worden verondersteld.

4.5 Wat de kosten van de betaalrekening betreft, tot slot, is het volgende van belang. Mede gelet op hetgeen hiervoor onder 2.18 is vastgesteld verstaat de Commissie het verweer van de Bank aldus dat zij zich beroept op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek. In dit artikel is bepaald dat Consument zich binnen bekwame tijd over een tekortkoming van de Bank moet beklagen.

Of binnen bekwame tijd is geklaagd wordt beoordeeld aan de hand van alle relevante feiten en omstandigheden van het geval. Zie hiervoor HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600. Als gesteld en niet dan wel onvoldoende weersproken heeft te gelden dat deze kosten vanaf 2008 in rekening worden gebracht en sedertdien door Consument zijn betaald. Door eerst nu te klagen is de Bank in haar bewijspositie geschaad; zij is niet meer in staat de destijds verstuurde correspondentie aan te leveren. Hiernaast is de Commissie van oordeel dat Consument via de rekeningafschriften wist dan wel kon weten dat voor de betaalrekening kosten in rekening werden gebracht.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen ter zake de restitutie van de kosten van de Rendement-rekening en de restitutie van de kosten voor de betaalrekening af.

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.871,92 te vermeerderen met de wettelijke rente daarover vanaf 14 augustus 2018 tot aan de dag van algehele voldoening.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.