Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-152
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. drs. S.F. van Merwijk en mr. S. Riemens, leden en mr. M.G. de Vries, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 januari 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Direktbank N.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 4 april 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Einduitspraak na tussenuitspraak. De Commissie is van oordeel dat de Bank tekort is geschoten in de nakoming van de door ASR, aan wie zij de dienstverlening had overgedragen, gedane toezegging. De Commissie stelt vast dat ASR ook voor de hypothecaire geldleningen die zijn verstrekt door de Bank de toezegging had gedaan dat schenkingen tot een bedrag van € 100.000,00 boetevrij mochten worden afgelost op de hypothecaire geldlening. Met betrekking tot de door Consument gevorderde schadevergoeding overweegt de Commissie als volgt. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument aannemelijk gemaakt dat de vader van Consument € 22.500,00 had geschonken aan Consument indien laatstgenoemde gebruik had kunnen maken van boetevrije aflossing van de lening. De Commissie is echter van oordeel dat Consument een schadebeperkingsplicht had. Het feit dat Consument boeterente moest betalen, betekent immers niet dat geen gebruik gemaakt had kunnen worden van de (tijdelijke) fiscale vrijstelling. De schade van Consument zou dan beperkt zijn geweest tot de door de Bank in rekening gebrachte boete. Het voorgaande betekent dat de aan Consument te betalen schadevergoeding niet hoger kan zijn dan die boete. Ter bepaling van de omvang daarvan is de Bank middels een tussenuitspraak verzocht om zich uit te laten over de vraag wat de hoogte van de boete geweest zou zijn indien Consument in plaats van het nu in december 2014 afgeloste bedrag van € 7.500,00, een bedrag van € 22.500,00 zou hebben afgelost. De Bank heeft berekend dat er bij een aflossing van € 22.500,00 sprake zou zijn van een boeterente van € 303,78. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument zijn standpunt dat hij slechts 10% van € 75.000,00 mocht aflossen, onvoldoende onderbouwd. De Commissie stelt de schade dan ook vast op het bedrag van € 303,78.

TUSSENUITSPRAAK

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift van de Bank;

- aanvullende informatie van Consument omtrent de onderbouwing van de vordering d.d. 30 augustus 2015;
- de reactie van de Bank op de aanvullende informatie van Consument.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 13 november 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 1998 een hypothecaire geldlening afgesloten ter hoogte van fl. 350.000,00 bij de voormalige SR Bank N.V. (aanvankelijk opgegaan in de ASR-groep, later genaamd: Fortis Hypotheek Bank N.V.).
2.2 Eind 2010 is Fortis Hypotheekbank N.V. gefuseerd met Direktbank N.V. Vanaf die datum is Consument klant van de Bank en is de Bank de geldverstrekker van de hypothecaire geldlening van Consument. De dienstverlening is tot 16 april 2014 bij ASR gebleven.
2.3 Op 15 april 2014 heeft de Bank per brief laten weten dat de dienstverlening van ASR op 16 april 2014 is overgedragen aan de Bank. De Bank heeft in deze brief medegedeeld dat de overdracht geen invloed heeft op de hypotheek van Consument en de voorwaarden van de hypotheek.
2.4 Bij ASR had Consument de mogelijkheid om een bedrag van maximaal € 100.000,00, welk bedrag in 2014 (door (de) ouder(s) van de hypotheekgever) belastingvrij geschonken kon worden, te gebruiken om boetevrij af te lossen op de hypothecaire geldlening.
Op 12 december 2014 heeft Consument over deze mogelijkheid telefonisch contact opgenomen met de Bank. De Bank heeft telefonisch te kennen gegeven deze mogelijkheid, anders dan ASR, niet aan te bieden.
2.5 De vader van Consument heeft in december 2014 een bedrag van € 7.500,-- aan Consument geschonken ter gedeeltelijke aflossing van diens hypothecaire geldlening.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert dat hij de hypothecaire geldlening geheel boetevrij kan aflossen en de lening elders kan afsluiten. Indien dit niet mogelijk is vordert Consument een verlaging van zijn hypotheekrente met 2%. In de nadere onderbouwing van zijn vordering d.d. 30 augustus 2015 heeft Consument te kennen gegeven dat hij een bedrag van in totaal € 31.240,00 vordert.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
De Bank heeft besloten om de dienstverlening betreffende de hypothecaire geldlening van ASR naar de Bank over te zetten, waardoor Consument geen gebruik meer kan maken van de mogelijkheid om de geldlening boetevrij af te lossen tot € 100.000,00. De leningsvoorwaarden zijn in het nadeel van Consument eenzijdig gewijzigd. Consument is het niet eens met de wijziging van de dienstverlening van ASR naar de Bank.

De reactie van de Bank getuigt van weinig respect en is klantonvriendelijk. De Bank toont op geen enkele manier gevoel en de Bank gaat niet serieus om met de wijziging van geldverstrekker en de nadelige gevolgen daarvan voor Consument. Consument is een schenking van € 15.000,00 (naast de in december 2014 geschonken € 7.500,00) van zijn vader misgelopen, welk bedrag nu door de vader is vastgezet op een groene, op naam van vader geadministreerde spaarrekening. Doordat Consument deze schenking niet heeft kunnen gebruiken ter aflossing van de hypothecaire geldlening, is Consument een rentevoordeel van in totaal € 11.760,00 misgelopen. Consument was van plan om zelf nog € 8.000,00 af te lossen, waardoor hij een rentevoordeel van 4% over 14 jaar is misgelopen, hetgeen neerkomt op een bedrag van € 4.480,00. In totaal loopt Consument nu een bedrag van € 31.240,00 mis.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
De overheid heeft in 2014 een tijdelijke verruiming ingesteld voor de schenkbelasting, maar niet alle geldverstrekkers, waaronder de Bank, hebben daarop ingespeeld door de mogelijkheid te bieden met het geschonken bedrag boetevrij af te lossen, nu zij daartoe niet verplicht waren. De voorwaarden zijn niet eenzijdig aangepast. In de voorwaarden is opgenomen dat tot 10% van het geleende bedrag mag worden afgelost zonder dat een boete verschuldigd is. Het tijdelijke aanbod van ASR dat verband hield met de tijdelijke vrijstellingsregeling van de overheid valt niet aan te merken als een onderdeel van de op de geldlening van toepassing zijnde voorwaarden. De geldlening en de voorwaarden voor Consument zijn dan ook niet veranderd.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de Bank tekort is geschoten in de nakoming van de door ASR, aan wie zij de dienstverlening had overgedragen, gedane toezegging. Vaststaat dat de Bank de dienstverlening met betrekking tot de hypothecaire geldlening van Consument had ondergebracht bij ASR. De Commissie stelt vast dat ASR ook voor de hypothecaire geldleningen die zijn verstrekt door de Bank de toezegging had gedaan dat schenkingen tot een bedrag van € 100.000,00 boetevrij mochten worden afgelost op de hypothecaire geldlening. Naar het oordeel van de Commissie bleef deze toezegging gedurende geheel 2014 gelden. Dat de Bank de dienstverlening met betrekking tot hypothecaire geldlening in april 2014 heeft overgenomen van ASR, maakt dit niet anders.

4.2 Met betrekking tot de door Consument gevorderde schadevergoeding overweegt de Commissie als volgt. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument aannemelijk gemaakt dat de vader van Consument € 22.500,00 had geschonken aan Consument indien laatstgenoemde gebruik had kunnen maken van boetevrije aflossing van de lening. De Commissie is echter van oordeel dat Consument een schadebeperkingsplicht had. Het feit dat Consument boeterente moest betalen, betekent immers niet dat geen gebruik gemaakt had kunnen worden van de (tijdelijke) fiscale vrijstelling. De schade van Consument zou dan beperkt zijn geweest tot de door de Bank in rekening gebrachte boete. Het voorgaande betekent dat de aan Consument te betalen schadevergoeding niet hoger kan zijn dan die boete.

Ter bepaling van de omvang daarvan zal de Bank verzocht worden zich uit te laten over de vraag wat de hoogte van de boete geweest zou zijn indien Consument in plaats van het nu in december 2014 afgeloste bedrag van
€ 7.500,00, een bedrag van € 22.500,00 zou hebben afgelost. De Bank dient daarbij te betrekken de vraag of aflossing mogelijk was op beide leningsdelen. Consument zal vervolgens in de gelegenheid gesteld worden op die berekening te reageren.

4.3 Voor zover Consument schadevergoeding vordert betreffende de door hem in december 2014 beoogde boetevrije aflossing uit eigen middelen, waarvan naar zijn stelling nu door de schenking van zijn vader niet meer gebruik gemaakt kon worden, vermag de Commissie niet in te zien waarom Consument zulks niet één maand later, in januari 2015, heeft gedaan, nu de overeengekomen boetevrije aflossing van 10% per kalenderjaar gold. Nu Consument zulks verder niet toegelicht heeft, is er geen sprake van schade die voor vergoeding in aanmerking komt.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt dat de Bank binnen twee weken na de dag waarop een afschrift van deze tussenuitspraak aan partijen is verstuurd aan de Commissie de in r.o. 4.2 opgevraagde berekening en daarop betrekking hebbende bescheiden dient over te leggen.

UITSPRAAK

1. Procesverloop

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

- de tussenuitspraak van 8 februari 2016 (hierna: de tussenuitspraak) en de daarin genoemde stukken;
- de dupliek van de Bank d.d. 16 februari 2016
- de repliek van Consument d.d. 4 maart 2016

2. De verdere beoordeling

2.1 In de tussenuitspraak heeft de Commissie overwogen dat de Bank tekort is geschoten in de nakoming van de door ASR, aan wie zij de dienstverlening had overgedragen, gedane toezegging. Met betrekking tot de aan Consument te betalen schadevergoeding heeft de Commissie overwogen dat deze niet hoger kan zijn dan de boete die door de Bank in rekening zou worden gebracht bij (gedeeltelijke) aflossing. Ter bepaling van de omvang van voornoemde schade is de Bank in de gelegenheid gesteld zich uit te laten over de vraag wat de hoogte van de boete geweest zou zijn indien Consument in plaats van het in december 2014 afgeloste bedrag van € 7.500,00, op dat moment een bedrag van € 22.500,00 zou hebben afgelost. Consument is vervolgens in de gelegenheid gesteld om te reageren op hetgeen de Bank naar voren heeft gebracht.

2.2 De Bank heeft berekend dat er bij een aflossing van € 22.500,00 sprake zou zijn van een boeterente van € 303,78. Daarbij heeft de Bank overwogen dat op de lening de oude voorwaarden van toepassing zijn, hetgeen betekent dat Consument 10% van de oorspronkelijke totale hoofdsom mag aflossen waarbij voor wat betreft de vergelijkingsrente aansluiting moet worden gezocht bij de huidige tarieven van de lopende rentevastperiode. Consument heeft een reguliere hypothecaire geldlening in de risicocategorie tot en met 75% van de executiewaarde en een rentevastperiode van 20 jaar, met een vergelijkingsrente van 4,3%.

2.3 In reactie op de berekening van de Bank stelt Consument dat hij niet meer mocht aflossen dan 10% van € 75.000,00. Volgens Consument bedraagt de boeterente een bedrag van € 15.000,00. Consument stelt zijn schade op een bedrag van € 3.360 (5,6% van € 15.000,00 over de eerste 4 jaar) + € 6.400,00 (4,3% van € 15.000,00), hetgeen in totaal neerkomt op een bedrag van € 9.760,00. Consument heeft de contante waarde van het bedrag van € 9.760,00 berekend over 12 jaar met een rente van 4,3%, hetgeen neerkomt op een bedrag van € 5.889,00. Consument is het tot slot niet eens met de procesgang, in de zin dat tijdens de zitting niet is overeengekomen dat er een tussenuitspraak zou volgen.

2.4 Consument beklaagt zich er over dat niet aanstonds een einduitspraak is gewezen maar eerst een tussenuitspraak. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt.
De Commissie kon op basis van de stukken en het verhandelde ter zitting niet aanstonds een einduitspraak wijzen omdat daartoe nadere informatie nodig was over de schade (de boeterente). Het feit dat de Consument een andere mening is toegedaan omdat volgens hem op basis van de gedingstukken de schade aanstonds kon worden begroot en het wijzen van een tussenuitspraak dus niet nodig was, leidt niet tot een ander oordeel.

2.5 Met betrekking tot de vaststelling van de schade overweegt de Commissie dat Consument zijn standpunt dat hij slechts 10% van € 75.000,00 mocht aflossen, onvoldoende heeft onderbouwd. De Bank heeft naar het oordeel van de Commissie een duidelijke en onderbouwde berekening gemaakt van de boeterente, die Consument verschuldigd zou zijn geweest indien hij een bedrag van € 22.500,00 zou hebben afgelost in plaats van € 7.500,00, te weten een bedrag van € 303,78. De Commissie stelt de schade dan ook vast op het bedrag van € 303,78.

2.6 Gelet op het voorgaande wijst de Commissie de vordering van Consument gedeeltelijk toe.

3. Beslissing

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 € 303,78.

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.