

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-487  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. W.H.G.A. Filott mpf,  
leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 juli 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 3 augustus 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Het woonhuis van Consument, dat als zekerheid diende voor een hypothecaire geldlening bij de Bank, is door een brand verloren gegaan. Met het verzekeringsgeld dat in verband met de brand ter beschikking gesteld is (op een geblokkeerde rekening van de Bank), heeft Consument het woonhuis herbouwd. Bovendien heeft Consument zijn hypothecaire geldlening intern overgesloten. Het geschil tussen Consument en de Bank bestaat uit de volgende drie onderdelen. Ten eerste is de vraag voorgelegd of de Bank een boeterente in rekening mocht brengen voor de interne oversluiting. De Commissie oordeelt dat de Bank dit mocht, aangezien partijen dit zijn overeengekomen, de redelijkheid en billijkheid hier niet aan in de weg staan en eventuele toezeggingen over de boeterente niet zijn komen vast te staan. De volgende vraag is of de Bank gehouden was een bouwdepot aan Consument te adviseren bij de interne oversluiting. De Commissie is van oordeel dat dit niet het geval is. Een bouwdepot is niet bedoeld voor de situatie van Consument en bovendien is eventuele schade niet komen vast te staan. Tot slot heeft de Commissie geoordeeld dat de Bank voldoende inzage gegeven heeft in de (interne) correspondentie inzake de boeterente.

## **I. Procesverloop**

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

- het namens Consument ingediende klachtformulieren de aanvulling daarop van 5 juli 2017;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de reactie van de gemachtigde van Consument op de dupliek;
- de door de Bank na de hoorzitting toegezonden rekeningafschriften;
- de door Consument na de hoorzitting toegezonden verzekeringsdocumentatie met de reactie van Consument op de na de hoorzitting toegezonden rekeningafschriften;

- de reactie van de Bank op de na de hoorzitting toegezonden verzekeringsdocumentatie en op de reactie van Consument.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 28 mei 2018 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2001 heeft Consument met zijn partner een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening uit 2001) afgesloten bij een rechtsvoorganger van de Bank. De geldlening uit 2001 is afgesloten voor een periode van vijftientig jaar en bestaat uit twee leningdelen van in totaal € 1.408.000,-. Voor de geldlening uit 2001 is het woonhuis van Consument als zekerheid gesteld.

2.2 Op de geldlening uit 2001 zijn de Algemene voorwaarden voor Leningen (1997) van toepassing verklaard. Hierin is opgenomen, voor zover relevant:

### *“4. Vervroegde aflossing*

#### *1) (...)*

*Een vergoeding voor vervroegde aflossing is niet verschuldigd:*

- a) indien en voor zover de vervroegde aflossingen in enig kalenderjaar niet meer bedragen dan 10% (tien procent) van de oorspronkelijke hoofdsom;*
- b) indien de aflossing plaatsvindt binnen zes maanden na het overlijden van Geldnemer;*
- c) aan het einde van een renteperiode mits ten minste twee werkdagen van te voren schriftelijk aangekondigd;*
- d) bij juridische eigendomsoverdracht van het verbonden registergoed na vrijwillige verkoop;*
- e) indien een variabele rentepercentage van kracht is.*

*2) Indien anders of meer vervroegd wordt afgelost dan hiervoor in lid 1) onder dit hoofd is bepaald, zal de Geldnemer over het anders of meer vervroegd af te lossen bedrag en tegelijk met de betaling daarvan een vergoeding aan de Bank verschuldigd zijn.”*

2.3 Het woonhuis van Consument is op 3 maart 2015 verloren gegaan als gevolg van een brand.

2.4 De brandschade aan het woonhuis is gedekt door de woonhuisverzekering en de inboedelverzekering van Consument (hierna: de verzekeringen). Consument heeft met het verzekeringsgeld zijn woonhuis herbouwd.

De verzekeraar van Consument (hierna: de verzekeraar) heeft hiertoe het verzekeringsgeld uitgekeerd op een rekening van de Bank, als vervangende zekerheid voor de geldlening uit 2001.

- 2.5 In artikel 8.5 van de premievoorwaarden van de verzekeringen is opgenomen, voor zover relevant:

*“U moet ons binnen een jaar nadat de schade ontstond, laten weten dat uw woning wordt herbouwd. Wij betalen dan onmiddellijk vijftig procent van de schade op basis van de herbouwwaarde. Het resterende deel betalen wij nadat u ons de originele nota’s hebt gegeven.”*

- 2.6 De afschriften van de rekening waarop de schadepenningen zijn uitbetaald, tonen het volgende verloop van de rekening:

Datum afschrift	Bedrag af (debet) in €	Bedrag bij (credit) in €	Nieuw saldo in €
31-07-2015	0,00	400.000,00	400.000,00
31-08-2015	110.203,62	0,00	289.796,38
30-09-2015	64.835,00	0,00	224.961,18
30-10-2015	107.219,56	542,80	118.284,42
30-11-2015	299.228,74	300.000,00	119.055,68
29-01-2016	0,00	247,32 (rente)	119.303,00
29-02-2016	79.335,27	0,00	39.967,73
31-03-2016	104.861,31	200.000,00	135.106,42
29-04-2016	91.463,79	186,32 (rente)	43.828,95
31-05-2016	0,00	42.309,30	86.138,25
30-06-2016	88.027,91	4.365,36	2.475,70
29-07-2016	2.557,33	81,63 (rente)	0,00
28-04-2017	3.409,78	3.409,78	0,00
31-07-2017	0,00	0,04 (rente)	0,04
31-10-2017	0,04	0,00	0,00

- 2.7 Met ingang van 30 december 2015 heeft Consument een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten via de afdeling HAAN van de Bank (hierna: de geldlening uit 2015). In dat kader heeft Consument advies ontvangen van een adviseur van de Bank (hierna: de private banker).
- 2.8 Met de hoofdsom van de geldlening uit 2015 heeft Consument de geldlening uit 2001 volledig afgelost. De Bank heeft voor deze vervroegde aflossing een vergoeding van € 35.687,- in rekening gebracht aan Consument.
- 2.9 In het adviestraject voor de geldlening uit 2015 heeft een kredietspecialist van de Bank (hierna: de kredietspecialist) op 2 september 2015 een e-mail gestuurd naar de afdeling Contracting van de Bank, waarin het volgende is opgenomen:

*“Ik wil graag een casus voorleggen. (...)*

*Nu vragen we ons af of we de klant boeterente in rekening moeten brengen. Is het namelijk zo dat het afbranden van een woonhuis grond is tot opzegging en dus een boetevrije aflossing? Met andere woorden, zou deze klant boetevrij mogen aflossen nu zijn huis is afgebrand en vervolgens zijn lening bij HAAN onderbrengen.”*

- 2.10 In het kader van de klachtprocedure bij Kifid zijn de private banker en de kredietspecialist verzocht een schriftelijke verklaring te geven ten aanzien van het adviestraject in 2015.

De kredietspecialist heeft haar verklaring in een e-mail van 7 december 2017 gegeven, waarin het volgende is opgenomen:

*“N.a.v. het verzoek van [de private banker] heb ik bij de kantoordirecteur (...) neergelegd dat we ons in deze casus kunnen afvragen of we de boeterente wel in rekening moeten gaan brengen. (...) Het hoger management (...) is vervolgens niet akkoord gegaan met de vraag om de boeterente te laten vervallen of te verlagen. Ik heb de klant daarna weer gebeld (24-09-2015) en aangegeven dat we de boeterente niet kunnen vergoeden. Dat we wel zijn taxatiekosten betalen, ook als hij niet naar HAAN zou overstappen. (...) heb de klant in geen van de telefoongesprekken toezeggingen gedaan dat we de boeterente zouden gaan vergoeden.”*

De private banker heeft zijn verklaring in een e-mail van 13 december 2017 gegeven, waarin het volgende is opgenomen:

*“[Consument] ageerde op de boeterente en wees ons op de bijzondere omstandigheid van een afgebrande woning en hij bepleitte dat hij door deze bijzondere omstandigheid geen boeterente verschuldigd was.*

*Omdat het voor mij een incidentele casus was, had ik het antwoord op zijn vraag niet paraat. Wij hebben de casus intern voorgelegd en het standpunt is ingenomen dat er wel een boeterente verschuldigd was. Dit ook als zodanig gecommuniceerd naar [Consument]. Hij was er niet blij mee, maar heeft de eigen woning financiering toch omgezet naar een nieuwe overeenkomst met een lagere rente onder betaling van de in rekening gebrachte boeterente.*

*Ik heb nooit een toezegging gedaan aan [Consument] dat er geen boeterente verschuldigd zou zijn.”*

- 2.11 In het document ‘Bouwdepot’ van de Bank, is opgenomen, voor zover relevant:

*“Gaat de klant een nieuwbouwwoning kopen? Of wil de klant zijn woning verbouwen? Dan heeft hij een bouwdepot nodig. Dit is een aparte rekening waar (een deel van) de hypotheek op wordt gestort. Van dit geld worden tijdens de bouw of verbouwing de nota’s betaald.”*

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering van Consument*

3.1 Consument vordert van de Bank een vergoeding voor de door hem betaalde boeterente van € 35.687,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 20 december 2015. Subsidiair vordert Consument een billijke vergoeding, vast te stellen door de Commissie.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Door een boeterente van € 35.687,- in rekening te brengen aan Consument, heeft de Bank haar zorgplicht jegens Consument geschonden. Daarnaast is de Bank tekortgekomen in de nakoming van haar verbintenissen jegens Consument door een foutief advies uit te brengen bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening. De Bank had moeten adviseren een bouwdepot af te sluiten. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De private banker heeft in het adviestraject in 2015 aan Consument toegezegd dat hij geen boeterente hoeft te betalen als hij zijn hypothecaire geldlening niet oversluit naar een andere geldverstrekker, maar bij de Bank blijft en zijn geldlening intern oversluit naar een andere leningvorm.
- De Bank heeft in de klachtprocedure geen volledige inzage gegeven in het dossier. De Bank heeft Consument daarmee bemoeilijkt in de onderbouwing van zijn stelling dat er een interne discussie heeft plaatsgevonden over de boeterente en dat er een toezegging gedaan is dat er geen boeterente in rekening zou worden gebracht.
- De in rekening gebrachte boeterente is ethisch en juridisch niet te verantwoorden. De maatregel is niet proportioneel gezien de omstandigheden van het geval.
- De eerste uitbetaling door de verzekeraar betreft een bedrag van € 400.000,-. Dit bedrag had in een rentedragend bouwdepot geplaatst moeten worden door de Bank. Hetzelfde geldt voor de betalingen van € 300.000,- en € 200.000,- die later verricht zijn door de verzekeraar.

#### *Verweer van de Bank*

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

### **4. Beoordeling**

#### *Formeel verweer*

4.1 Het meest verstrekkende verweer van de Bank betreft de behandelbaarheid van de klacht. Tot het moment van de hoorzitting op 28 mei 2018 heeft de Bank zich op het standpunt gesteld dat een deel van de klacht van Consument niet voor behandeling in aanmerking komt, omdat dat klachtonderdeel te laat is ingediend bij Kifid.

Tijdens de hoorzitting heeft de Bank echter verklaard af te zien van dit formele verweer. Daarom zal de Commissie een beoordeling van behandelbaarheid van de klacht buiten beschouwing laten en komt zij direct toe aan de inhoudelijke beoordeling van het geschil.

#### *Het geschil*

4.2 Het geschil tussen partijen bestaat uit drie onderdelen waarover de Commissie achtereenvolgens een oordeel zal geven. Ten eerste ligt de vraag voor of de Bank eind 2015 een boeterente van € 35.687,- in rekening mocht brengen. De volgende vraag is of de Bank in 2015 gehouden was een bouwdepot aan Consument te adviseren. Tot slot zal de Commissie ingaan op de vraag of de Bank voldoende inzage gegeven heeft in de (interne) correspondentie inzake de boeterente.

#### *Boeterente*

- 4.3 Consument heeft zich op het standpunt gesteld dat de boeterente niet in rekening gebracht had mogen worden, omdat de Bank fouten gemaakt heeft in het adviestraject voor de geldlening uit 2015. Consument stelt dat hij als gevolg van de handelwijze van de Bank in 2015 rente-inkomsten misgelopen is en dat het daarom niet houdbaar is dat de Bank een boeterente in rekening heeft gebracht.
- 4.4 Voor de beoordeling van de vraag of de Bank boeterente in rekening had mogen brengen, stelt de Commissie het volgende voorop. Consument en de Bank zijn bij het sluiten van de overeenkomst van geldlening in 2001 overeengekomen dat bij vervroegde aflossing van die geldlening een boeterente in rekening zal worden gebracht, tenzij er sprake is van een van de (in artikel 4 lid 1 van de Algemene voorwaarden voor Leningen (1997) opgenomen) uitzonderingen. Verwezen wordt naar overweging 2.2 voor de overeengekomen bepaling inclusief de uitzonderingen in lid 1. Het is niet in geschil dat in het onderhavige geval geen sprake is van die uitzonderingen.
- 4.5 Partijen dienen zich in beginsel te houden aan hetgeen zij zijn overeengekomen. Dit kan anders zijn indien uitvoering van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Consument heeft gewezen op de fouten die volgens hem gemaakt zijn in het adviestraject in 2015. De Commissie is echter van oordeel dat eventuele fouten in het adviestraject van 2015 er niet toe kunnen leiden dat het in rekening brengen van de boeterente onaanvaardbaar is. De boeterente vloeit immers voort uit de geldlening uit 2001, terwijl het advies uit 2015 ziet op de geldlening uit 2015. Het afsluiten van de geldlening uit 2015 was verder een vrijwillige keuze van Consument. Dat het huis tenietgegaan is als gevolg van de brand heeft Consument wellicht op het idee gebracht zijn geldlening over te sluiten, maar de Bank was bereid de geldlening uit 2001 ongewijzigd voort te zetten. Vanwege deze omstandigheden staat de door de Bank in rekening gebrachte boeterente los van het advies uit 2015.

De Commissie ziet niet in dat het advies uit 2015 zou moeten meewegen in een onaanvaardbaarheidsoordeel voor de boeterente. Op basis van het voorgaande concludeert de Commissie dat de Bank door de boeterente in rekening te brengen naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar heeft gehandeld.

- 4.6 Consument heeft zich verder op het standpunt gesteld dat de boeterente niet in rekening mocht worden gebracht omdat medewerkers van de Bank dat aan hem toegezegd hebben. Op grond van artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt als uitgangspunt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de wederpartij – haar stellingen moet bewijzen. In het onderhavige geval heeft Consument gesteld dat aan hem toegezegd is dat hij geen boeterente hoefde te betalen. Consument heeft zijn stelling onderbouwd met de interne e-mail die onder 2.9 genoemd is, waaruit blijkt dat er in elk geval intern overleg heeft plaatsgevonden over de boeterente. De Bank heeft echter betwist dat aan Consument toegezegd is dat hij geen boeterente hoefde te betalen. Zij heeft dit onderbouwd met de schriftelijke verklaringen van de kredietspecialist en de private banker, zie overweging 2.10. Ter zitting heeft Consument nog toegelicht dat hij, tijdens het adviestraject, gebeld is door de private banker. Op dat moment overwoog Consument de geldlening uit 2001 over te sluiten naar een andere bank. De private banker heeft volgens Consument in dat telefoongesprek toegezegd dat Consument geen boeterente hoefde te betalen als hij bij de Bank zou blijven. Consument heeft zijn stelling echter niet kunnen bewijzen. Dit had, gelet op de gemotiveerde betwisting door de Bank, wel op zijn weg gelegen. Daarom komt de Commissie tot het oordeel dat Consument zijn stelling dat hem is toegezegd dat hij voor de vervroegde aflossing van de geldlening uit 2001 geen boeterente hoefde te voldoen, onvoldoende heeft onderbouwd. Een toezegging aan Consument over de boeterente is niet komen vast te staan.

#### *Bouwdepot*

- 4.7 Vervolgens komt de Commissie toe aan de vraag of de Bank tekortgeschoten is in haar advies voor de geldlening uit 2015. Dit kan immers op zichzelf een recht op schadevergoeding meebrengen.
- 4.8 Consument heeft gesteld dat de Bank een fout gemaakt heeft door Consument niet te adviseren het verzekeringsgeld in een bouwdepot onder te brengen. De Bank had dit volgens Consument moeten adviseren omdat hij met de creditrente van het bouwdepot zijn hypotheekrente volledig of grotendeels had kunnen betalen. Nu dit niet gebeurd is, heeft Consument tijdens de herbouw tien maanden lang hypotheekrente betaald zonder in zijn huis te wonen.

- 4.9 De Bank heeft hiertegen aangevoerd dat het niet mogelijk was een bouwdepot te openen voor Consument. De Bank kan met klanten die een hypothecaire geldlening afsluiten voor een nieuwbouwhuis of een huis dat verbouwd wordt, overeenkomen dat een bouwdepot onderdeel uitmaakt van de geldlening. Het bouwdepot, een geblokkeerde rentedragende rekening, wordt dan gevuld met van de Bank geleend geld. Consument heeft echter geen geld geleend van de Bank ten behoeve van de herbouw, hij heeft dit geld ontvangen van zijn verzekeraar. Bovendien is de geldlening pas afgesloten in december 2015, terwijl de eerste betaling van de verzekeraar al in juli 2015 ontvangen is en eind december meer dan de helft van het verzekeringsgeld verbruikt was.
- 4.10 Op basis van hetgeen de Bank naar voren heeft gebracht, is de Commissie van oordeel dat voldoende aannemelijk is dat een bouwdepot niet mogelijk was geweest. Uit het door Consument overgelegde document 'Bouwdepot' (zie overweging 2.11) blijkt ook dat een bouwdepot een constructie is die bij een hypothecaire geldlening hoort, wat in lijn is met de stelling van de Bank. In dit document is niet opgenomen dat een bouwdepot gevuld kan worden met geld uit andere bronnen, zoals de verzekeringsuitkering van Consument. Omdat een bouwdepot niet bedoeld is voor de situatie van Consument, hoefde de Bank geen bouwdepot te adviseren.
- 4.11 Daarnaast is voor de Commissie niet komen vast te staan dat Consument schade heeft geleden als gevolg van het ontbreken van een bouwdepot. Aan de hand van de bank-afschriften die overgelegd zijn, stelt de Commissie immers vast dat de verzekeringsgelden overgemaakt zijn naar een rentedragende rekening. Zie het overzicht van de totaalbedragen in overweging 2.6, waarin de bijgeschreven rentebedragen opgenomen zijn. Voor zover bij een bouwdepot sprake zou zijn geweest van een hogere rente, zouden ook in dat geval de rentebijbeschrijvingen beperkt geweest zijn, gezien de snelheid waarmee de bedragen zijn opgenomen (zie wederom het overzicht in overweging 2.6). Voor zover de creditrente op de verzekeringsgelden lager was dan in geval van een bouwdepot, was het aan Consument om dit verschil te specificeren. Dat heeft hij echter niet gedaan.
- 4.12 De Commissie is dan ook van oordeel dat het ontbreken van een bouwdepot in het advies er niet toe kan leiden dat de Bank een bedrag aan Consument dient te vergoeden.

#### *Informatieverstrekking*

- 4.13 Tot slot overweegt de Commissie het volgende ten aanzien van het betoog van Consument dat de Bank hem meer inzicht had moeten geven in het dossier. In de schriftelijke fase van deze klachtprocedure, bij dupliek, heeft de Bank verklaringen overgelegd van de Bankmedewerkers die betrokken waren bij het advies voor de geldlening uit 2015. Zie overweging 2.10.



Met het overleggen van deze verklaringen heeft de Bank naar het oordeel van de Commissie voldoende gehoor gegeven aan het verzoek van Consument om inzicht te geven in het dossier. Omdat de Bankmedewerkers verklaard hebben dat aan Consument geen toezeggingen gedaan zijn ten aanzien van de boeterente, hebben eventuele interne discussies die daaraan voorafgegaan zijn, geen toegevoegde waarde.

*Slotsom*

4.14 Omdat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument geschonden heeft of tekortgekomen is in de nakoming van haar verbintenissen jegens Consument, dienen de vorderingen te worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft 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.*