

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-052 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op : 21 augustus 2017
Ingediend door : 'Consument'
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de 'Bank'
Datum uitspraak : 25 januari 2019
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument beklagt zich bij de Bank over het feit dat rentemiddeling in zijn geval niet leidt tot lagere maandlasten, zoals de Adviseur van de Bank zou hebben toegezegd. De Bank heeft betwist dat sprake is van een toezegging. Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot verlaging van de vergoedingsrente zodat toepassing van rentemiddeling tot lagere maandlasten zal leiden. De Commissie acht het, gelet op de fase waarin tussen partijen over rentemiddeling is gesproken (rentemiddeling werd op dat moment door de Bank nog niet aangeboden), niet waarschijnlijk dat de Adviseur namens de Bank een concrete toezegging over de hoogte van de maandlast na rentemiddeling heeft gedaan, dan wel heeft kunnen doen. Het beleid van de Bank omtrent rentemiddeling was nog niet bekend. Evenmin beschikte de Adviseur over de juiste instrumenten om een berekening te kunnen maken. Waarschijnlijker is het dat de Adviseur Consument in algemene zin heeft geïnformeerd over het feit dat de Bank in de nabije toekomst rentemiddeling zou gaan aanbieden en dat dit mogelijk zou kunnen leiden tot lagere maandlasten. Gelet op de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie is de Commissie van oordeel dat door Consument niet aannemelijk is gemaakt dat sprake is geweest van een concrete toezegging door de Bank.

I. 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 waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen;
- 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.

2. Feiten

- 2.1 Consument heeft met de Bank een overeenkomst van hypothecaire geldlening (hierna: de lening) gesloten. De lening bestond voorheen uit een aflossingsvrij leningdeel ter hoogte van € 56.932,- (hierna de aflossingsvrije lening) en een levenhypotheek (hierna de 'levenhypotheek') (met een beleggingscomponent) van € 127.319,-.
- 2.2 Op 16 januari 2016 heeft een adviesgesprek tussen Consument en een adviseur van de Bank (hierna: de 'Adviseur') plaatsgevonden. Tijdens het adviesgesprek hebben partijen gesproken over de aan de levenhypotheek gekoppelde beleggingsverzekering. Uit een overzicht is gebleken dat het daadwerkelijk opgebouwde kapitaal in de beleggingsverzekering is achtergebleven bij de geprognosticeerde waarde daarvan. Naar alle waarschijnlijkheid zal het doelkapitaal niet worden behaald. Omdat Consument zekerheid wenst te verkrijgen omtrent de aflossing van een deel van de lening, zal de levenhypotheek worden omgezet naar een annuïtaire geldlening (hierna: de annuïtaire geldlening). Vervolgens zal de aan de levenhypotheek gekoppelde beleggingsverzekering worden afgekocht.

Het vrijgekomen kapitaal zal tot slot in mindering worden gebracht op het annuïtaire leningdeel.
- 2.3 De onder rechtsoverweging 2.2. genoemde uitgangspunten voor het advies zijn vastgelegd in het door de Bank opgestelde adviesrapport van 18 januari 2016. Consument heeft het adviesrapport ondertekend. Door ondertekening heeft hij verklaard dat hij kennis heeft genomen van de inhoud hiervan en dat hij deze op eventuele onjuistheden heeft gecontroleerd. In het adviesrapport heeft de Bank voor Consument per fase inzichtelijk gemaakt hoe zijn maandlasten eruit komen te zien.
- 2.4 Op 27 januari 2016 heeft de Bank aan Consument een offerte voor een hypothecaire geldlening uitgebracht. Consument heeft zich door ondertekening daarvan met de inhoud daarvan akkoord verklaard. In de offerte is vermeld dat de bruto maandlast € 1.334,69 zal bedragen. In het adviesrapport is een maandbedrag van € 1.344,- genoemd.
- 2.5 In het tweede half jaar van 2016 heeft Consument via internetbankieren een proefberekening laten maken om te onderzoeken of de aan de hypothecaire geldlening verbonden maandlasten door rentemiddeling konden worden verlaagd. Vanwege de hoogte van de vergoedingsrente bleek dit niet het geval te zijn.
- 2.6 Consument was na het adviesgesprek van 16 januari 2016 in de veronderstelling dat rentemiddeling zou leiden tot een verlaging van de aan de lening verbonden maandlast. Nu dit niet het geval bleek te zijn, heeft hij zich bij de Bank hierover beklaagd. De Bank heeft Consument laten weten dat de maandlast alleen kan worden verlaagd door de looptijd van het annuïtaire deel van de lening te verlengen of door een deel van het annuïtaire deel aflossingsvrij te maken. Consument heeft beide voorstellen afgewezen en heeft een klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vraagt de Commissie de Bank te verplichten om de vergoedingsrente te verlagen zodat na rentemiddeling de maandlast in overeenstemming komt met de tijdens het adviesgesprek gedane toezegging daarover door de Adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verbintenissen uit een overeenkomst van opdracht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Hij heeft zich tot de Bank gewend met het doel een lagere maandlast te kunnen bewerkstelligen.
- De Adviseur heeft toegezegd dat na omzetting van de lening rentemiddeling zou leiden tot een lagere maandlast.

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

4. Beoordeling

4.1 Partijen hebben met elkaar enkele (advies)gesprekken gevoerd. Vaststaat dat tijdens die gesprekken is gesproken over rentemiddeling en dat de Bank dit in de loop van 2016 zou gaan aanbieden. Onderwerp van discussie is wat er is gezegd over het effect van rentemiddeling op de aan de lening verbonden maandlast. Consument stelt dat de Adviseur heeft toegezegd dat hij door de rente te middelen zijn maandlast kon verlagen. Nadat Consument rentemiddeling had aangevraagd, bleek dit niet het door hem gewenste effect op de maandlast te hebben.

4.2 De Bank heeft inhoudelijk betwist dat sprake is van een toezegging. Zij heeft daartoe aangevoerd dat van een toezegging geen sprake kan zijn, nu de Bank op dat moment (16 januari 2016) nog geen rentemiddeling aanbood en (nog) niet bekend was onder welke voorwaarden zij dit zou gaan aanbieden. Verder was de toekomstige hoogte van de rentestand en de te betalen boeterente nog niet bekend. De laatstgenoemde variabelen/factoren zijn essentieel voor het maken van een berekening. Een toezegging kan alleen worden gedaan als een berekening is gemaakt. Nu het maken van een berekening niet mogelijk was, kan van een toezegging geen sprake zijn, aldus de Bank.

4.3 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden luidt of de Bank gehouden is om de vergoedingsrente naar beneden bij te stellen zodat na rentemiddeling de aan de hypothecaire geldlening verbonden maandlast kan worden verlaagd. De Commissie is van oordeel dat de Bank niet verplicht is daaraan mee te werken. Daartoe overweegt zij als volgt.

4.4 Allereerst blijkt niet uit de stukken en heeft Consument desgevraagd niet aangetoond dat hij zich tot de Bank heeft gewend met als doel de aan zijn lening verbonden maandlast te verlagen.

Voorts zal de Commissie ingaan op de vraag of sprake is van een toezegging van de Bank. De Commissie is van oordeel dat hiervan geen sprake is en licht dit hieronder toe. Vaststaat dat door partijen is gesproken over rentemiddeling. De Commissie acht het echter, gelet op de fase waarin daarover tussen partijen is gesproken, niet waarschijnlijk dat de Adviseur namens de Bank een concrete toezegging over de hoogte van de maandlast na rentemiddeling heeft gedaan, dan wel heeft kunnen doen. Zoals de Bank heeft betoogd was het beleid van de Bank omtrent rentemiddeling nog niet bekend. Evenmin beschikte de Adviseur over de juiste instrumenten om een berekening te kunnen maken. Waarschijnlijker is het dat de Adviseur Consument in algemene zin heeft geïnformeerd over het feit dat de Bank in de nabije toekomst rentemiddeling zou gaan aanbieden en dat dit mogelijk zou kunnen leiden tot lagere maandlasten. Gelet op de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie is de Commissie van oordeel dat door Consument niet aannemelijk is gemaakt dat sprake is geweest van een concrete toezegging door de Bank.

4.5 Gelet op het vorenstaande wijst de Commissie de vordering van Consument af.

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.