

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-131
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 april 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 februari 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening bij de bank. Consument heeft in 2009 het renteaanbod van de bank aanvaard. Eind 2017 heeft Consument een pro-forma aflosnota opgevraagd. In 2018 heeft Consument zijn geldlening volledig afgelost en een vergoeding wegens vervroegde aflossing betaald. Consument stelt dat de Bank hem in 2009 een hoger rentetarief dan andere klanten heeft geoffreerd. Naar het oordeel van de Commissie is niet komen vast te staan dat de bank een hoger rentetarief heeft geoffreerd. Voorts heeft Consument zich beklaagd over de berekening van vergoeding voor vervroegde aflossing. De door de Bank gegeven verklaring voor het geringe verschil tussen de pro forma aflosnota's komt de Commissie niet onaannemelijk voor. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klacht;
- 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.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument houdt bij de Bank een betaalrekening aan en heeft in 1999 bij de Bank een hypothecaire geldlening met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) gesloten.
- 2.2 Op 17 juni 2009 heeft de Bank Consument een renteaanbod gedaan. In de offerte is, voor zover relevant, opgenomen:

“Nominale rentepercentage voor aftrek kortingen	6,100%
Incidentele korting	0,200%
Nominale rentepercentage na aftrek korting	5,900%
Rentevastheidsperiode	10 jaar
Effectief rentepercentage	6,1%
(...)	

Vervroegde aflossing

Vervroegde aflossing van uw lening is altijd mogelijk. In de Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheken is beschreven in welke gevallen u daarbij een vergoeding verschuldigd bent en hoe deze vergoeding wordt berekend.”

Consument heeft de offerte op 22 juni 2009 voor akkoord ondertekend.

- 2.3 Op 23 oktober 2017 heeft de Bank Consument per e-mailbericht:

“(…) Tevens heb ik gekeken naar de mogelijkheid om uw rentevastperiode open te breken en deze opnieuw vast te zetten met de huidige lage rente. De vergoeding die u hiervoor betaalt is € 4.897,07, (…)”

- 2.4 Op 4 december 2017 heeft de Bank Consument een pro forma aflosnota toegestuurd. Hierop is, voor zover relevant, vermeld:

“Het leningoverzicht geeft u een idee over hoeveel u terug moet betalen als u per 4 december 2017 uw lening helemaal zou terugbetalen. Wilt u straks uw lening terugbetalen? Vraagt u dan een definitieve terugbetaalnota op.

(...)

Moet u een boete betalen?

Als u uw lening eerder terugbetaalt, dan kan het zijn dat u een boete moet betalen. Op deze berekening staat of u een boete moet betalen als u zou terugbetalen per 4 december 2017.

(...)

Te betalen vergoeding voor het eerder terugbetalen van uw lening	4.871,70
--	----------

(...)

Let op

Deze voorlopige terugbetaalnota geeft u informatie over de hoogte van uw lening op dit moment. Dit betekent dat de bedragen nog kunnen wijzigen als u een definitieve terugbetaalnota opvraagt. De definitieve bedragen hangen af van de definitieve datum waarop u gaat terugbetalen.”

- 2.5 Op 19 maart 2018 heeft de Bank Consument een definitieve terugbetaalnota per 1 april 2018 toegestuurd. Hierop is een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 3.491,47 vermeld. Consument heeft de vergoeding voor vervroegde aflossing voldaan en de hypothecaire geldlening geheel afgelost.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert – bij schatting – een schadebedrag van € 6.250,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens hem heeft geschonden en voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Consument heeft in 2009 op de website van de Bank gezien dat de rente óf 4,9% óf 5,1% bedroeg. De Bank offereerde hem echter een rente van 6,1%. De Bank heeft dit aldus verklaard dat het lagere tarief alleen gold voor nieuwe cliënten van de Bank. Vanwege de tijdsdruk heeft Consument de offerte toch geaccepteerd;
 - Consument heeft in 2017 en 2018 geprobeerd de rentetarieven van 2009 te achterhalen, maar is hierin niet geslaagd. Uit een grafiek, die wellicht de rente van de Bank weergeeft, maar in ieder geval de actuele rente in Nederland in 2009 weergeeft, concludeert Consument dat hij sinds 2009 te veel rente betaalt;
 - de Bank heeft ten onrechte de indruk gewekt dat Consument een ‘korting’ van 0,2% ontving; die korting werd standaard verleend aan cliënten van de Bank die ook een betaalpakket bij de Bank aanhielden;
 - Consument heeft meermaals overwogen een lager rentetarief af te sluiten, maar de Bank heeft hem dit afgeraden. De Bank heeft Consument – achteraf gezien – onjuist geadviseerd;
 - Consument twijfelt aan de juistheid van de (berekening van de) hoogte van de vergoeding voor vervroegde aflossing. Uit de pro forma aflosnota's blijkt een verschil van € 20,-. Dit kan niet correct zijn en dus is de definitieve aflosnota ook niet correct.

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

4.1 De klacht van Consument, die kort gezegd neerkomt op schending van de zorgplicht door de Bank, is onder te verdelen in drie klachtonderdelen. De Commissie zal de afzonderlijke klachtonderdelen in het navolgende inhoudelijk behandelen.

Hoogte rentetarief

- 4.2 De Commissie stelt vast dat in 2009 een rechtsgeldige overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek, tot stand is gekomen. Tussen partijen is een rentetarief van 6,1% voor een rentevastperiode van 10 jaar overeengekomen. Partijen zijn hieraan in beginsel gebonden, tenzij dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.
- 4.3 Consument heeft gesteld dat de Bank hem een te hoge rente heeft geoffreerd en dat hij hiermee slechts heeft ingestemd vanwege de tijdsdruk. De Bank heeft zich gemotiveerd verweerd door te stellen dat het geoffreerde rentetarief voor al haar – bestaande en nieuwe – cliënten gold en heeft renteoverzichten van de in 2009 aangeboden rente overgelegd. Consument heeft bovendien niet eerder over de hoogte van de rente geklaagd, terwijl het wel op zijn weg had gelegen dit te doen indien hij zich niet kon verenigen met de hoogte ervan.
- 4.4 Ten aanzien van dit klachtonderdeel merkt de Commissie op dat Consument niet heeft kunnen aantonen dat de rente, die de Bank aan andere cliënten zou hebben aangeboden, slechts 4,9% of 5,1% bedroeg. Nu de stelling van Consument niet met bewijs is onderbouwd, kan de Commissie niet anders dan uitgaan van de door de Bank verstrekte renteoverzichten. Uit deze overzichten blijkt niet dat de Bank een rentetarief van 4,9% of 5,1% hanteerde, noch dat Consument door het rentetarief van 6,1%, dat contractueel is overeengekomen, benadeeld is ten opzichte van andere cliënten van de Bank. Niet is komen vast te staan dat de Bank enig onderscheid heeft gemaakt.
- 4.5 Consument heeft voorts gesteld dat de Bank ten onrechte de indruk heeft gewekt dat hem een persoonlijke korting van 0,2% werd aangeboden. Hij had de indruk dat dit een uitzondering voor hem persoonlijk betrof. De Bank heeft benadrukt dat zij betreurt dat Consument dit zo heeft ervaren. Het betrof evenwel een standaardkorting die aan alle cliënten van de Bank, die tevens een betaalpakket bij de Bank aanhielden, werd aangeboden. Alhoewel de omschrijving in de offerte, te weten ‘incidentele korting’ niet uitsluit dat het om een persoonsgebonden korting gaat die uit coulance is aangeboden, houdt dit niet in dat Consument recht heeft op een andere korting dan de korting die reeds in rekening is gebracht.

- 4.6 De Commissie merkt op dat, indien Consument zich niet kon verenigen met de door de Bank aangeboden rente, het voor de hand had gelegen dat hij de offerte niet had ondertekend. Uit de stukken is niet gebleken dat de offerte vanwege tijdsdruk of andere reden is geaccepteerd, noch is gebleken dat Consument zich eerder dan in 2017 hierover heeft beklagd. De Commissie oordeelt daarom dat dit klachtonderdeel ongegrond is en wijst de vordering af.

Advies van de Bank

- 4.7 Consument heeft gesteld dat hij in de periode tussen 2009 en 2017 meermaals telefonisch contact met de Bank heeft gehad over de daling van de hypotheekrente op de markt. Consument heeft de Bank verzocht hem te adviseren met betrekking tot de vraag of het financieel voordeliger zou zijn om over te stappen naar een lagere rente. Consument meent dat de Bank hem ten onrechte heeft geadviseerd niet over te stappen. De Bank heeft betwist dat zij Consument heeft afgeraden een tussentijdse wijziging in de rentevastperiode aan te brengen, nu dit niet uit haar bankadministratie blijkt.
- 4.8 De Commissie merkt op dat de bewijslast op grond van de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Rechtsvordering bij Consument ligt, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast volgt. Nu van enige uitzonderingsregel geen sprake is en Consument niet heeft kunnen bewijzen dat hij de Bank heeft verzocht om advies én dat eventueel verstrekt advies onjuist is, kan de Commissie niet anders dan oordelen dat niet is komen vast te staan dat de Bank Consument (onjuist) geadviseerd heeft. De Commissie oordeelt daarom dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

Vergoeding voor vervroegde aflossing

- 4.9 Het laatste klachtonderdeel van Consument ziet op de (berekening van de) vergoeding voor vervroegde aflossing. Consument heeft gesteld dat hij vermoedt dat de hoogte van de vergoeding voor vervroegde aflossing incorrect is berekend, omdat de pro forma aflosnota's van 23 oktober en 4 december 2017 slechts € 25,37 verschillen, terwijl in de tussentijd twee maandelijkse betalingen zijn verricht en twee maanden zijn verstreken.
- 4.10 De Bank heeft gemotiveerd betwist dat de vergoeding voor vervroegde aflossing onjuist is berekend en verwijst naar de Algemene Voorwaarden, waarin de berekeningswijze is bepaald. De Bank heeft hierbij opgemerkt dat de hoogte van de vergoeding voor vervroegde aflossing niet alleen afhankelijk is van het aantal resterende maanden.

4.11 Ten aanzien van dit klachtonderdeel merkt de Commissie op dat bij de berekening van de vergoeding voor vervroegde aflossing rekening dient te worden gehouden met diverse factoren, zoals de af te lossen uitstaande hoofdsom, de resterende looptijd van de hypothecaire geldlening, de resterende rentevastperiode, de actuele rente van de lening en de vergelijkingsrente. De door de Bank gegeven verklaring voor het geringe verschil tussen de pro forma aflosnota's komt de Commissie niet onaannemelijk voor. Nu Consument zijn vermoeden niet met bewijs heeft kunnen onderbouwen, oordeelt de Commissie dat ook dit klachtonderdeel ongegrond is.

Conclusie

4.12 De Commissie concludeert dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond is. Niet is komen vast te staan dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering daarom 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/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.