

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-145 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op : 12 maart 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 27 februari 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Van juni 2016 tot en met december 2017 is alle informatie aangaande de hypothecaire geldlening naar het oude adres van Consument verzonden. Hoewel de handelwijze van de Bank op dit punt beslist onzorgvuldig kan worden genoemd, is de Commissie van oordeel dat de Bank hiermee niet zodanig is tekortgeschoten dat daaruit aansprakelijkheid dient voort te vloeien. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met bijlagen,
- het verweerschrift van de Bank,
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Bank.

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

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 uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 2 mei 2016 heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Consument was werkzaam bij de Bank en genoot daarom personeelskorting op de hypothecaire geldlening.

- 2.2 Op 1 augustus 2017 heeft Consument zijn dienstverband met de Bank beëindigd.
- 2.3 Op 22 augustus 2017 heeft de Bank Consument een brief gestuurd om hem te informeren dat Consument per 1 september 2017 geen recht meer zou hebben op personeelskorting. Deze brief is echter naar het oude adres van Consument verzonden.
- 2.4 Consument is in dienst getreden bij [Naam financiële instelling] en wilde daar ook een hypothecaire geldlening afsluiten. In dat kader wilde Consument de hypothecaire geldlening bij de Bank vervroegd aflossen. Op 29 december 2017 heeft de Bank de definitieve terugbetaalnota naar Consument gestuurd. In deze terugbetaalnota is aangegeven dat de vergoeding voor het per 16 januari 2018 vervroegd aflossen € 9.877,58 bedroeg. Deze terugbetaalnota is evenwel naar het oude adres van Consument verzonden.
- 2.5 Op 11 januari 2018 heeft Consument de Bank een e-mail gestuurd. Hierin staat onder meer het volgende:
- Dank voor de terugbetaalnota. Ik zie ook dat er vergoeding voor eerder terugbetalen is meegenomen (zie bijlage). Volgens mij is dat niet terecht omdat ik als oud ABN Amro medewerker boetevrij mag terugbetalen. Dat was in iedere geval eerder altijd mogelijk (ik heb het al een keer gedaan). Lijkt me in dit geval ook meer dan fair omdat mijn nieuwe [REDACTED] hypotheek niet goedkoper is dan bij ABN.
- 2.6 Vanwege de vervroegde aflossing heeft de Bank een vergoeding van € 9.877,58 in rekening gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

De eerste vordering van Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot terugbetaling van de in rekening gebrachte vergoeding van € 9.877,58. Deze vordering berust op twee grondslagen:
- 3.2 Ten eerste heeft de Bank Consument onvoldoende geïnformeerd. Als de Bank hem beter had geïnformeerd, dan had hij betere keuzes kunnen maken.
- 3.2.1. Consument stelt dat de Bank hem niet goed geïnformeerd heeft over de vergoeding die zij in rekening heeft gebracht. De terugbetaalnota van 29 december 2017 was immers naar het oude adres van Consument gestuurd. Consument was in de veronderstelling dat hij – als (oud)werknemer van de Bank – zonder vergoeding vervroegd kon aflossen. Zijn vorige werkgever ([Naam werkgever I]) en zijn huidige werkgever ([Naam werkgever II]) brengen namelijk geen vergoeding in rekening wanneer werknemers een hypothecaire geldlening vervroegd aflossen.

De Bank had hem beter moeten informeren over het feit dat zij wel een vergoeding in rekening brengt.

3.2.2. Consument stelt dat de Bank hem niet goed geïnformeerd heeft over het vervallen van de personeelskorting per 1 september 2017. De brief van 22 augustus 2017 – waarin de bewuste informatie staat – is namelijk naar het oude adres van Consument gestuurd. Als Consument eerder had geweten dat de personeelskorting zou komen te vervallen, dan had hij ervoor kunnen kiezen om de geldlening vóór 1 september 2017 af te lossen. Bij de berekening van de vergoeding moet namelijk rekening worden gehouden met de personeelskorting. Aangezien Consument vóór 1 september 2017 nog recht had op personeelskorting, zou aflossen vóór die datum dus geleid hebben tot een lagere vergoeding.

3.3 Ten tweede heeft de Bank de vergoeding verkeerd berekend. Volgens Consument heeft de Bank een te hoge vergelijkingsrente gehanteerd. Bij het bepalen van de vergelijkingsrente is de Bank namelijk uitgegaan van een onjuiste risicoklasse (namelijk >85%), terwijl de geldlening van Consument door een eerdere aflossing in een lagere risicoklasse viel. De Bank heeft dus een fout gemaakt. Weliswaar is deze fout in het voordeel van Consument, maar het toont wel aan dat de Bank onzorgvuldig te werk is gegaan.

De tweede vordering van Consument

3.4 Consument voert aan dat zijn huidige hypotheeklasten (bij [Naam financiële instelling]) hoger zijn dan zijn hypotheeklasten van destijds bij de Bank. Consument vordert dat de Bank veroordeeld wordt om het verschil in hypotheeklasten aan hem te vergoeden. Dit betreft een bedrag van € 10.804,-.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

De eerste vordering van Consument

4.1 In essentie ziet de klacht van Consument op het volgende: i) de informatieverstrekking door de Bank en ii) de berekening van de vergoeding.

De informatieverstrekking door de Bank

4.2 Van juni 2016 tot en met december 2017 is alle informatie aangaande de hypothecaire geldlening (waaronder de terugbetaalnota en de brief van 22 augustus 2017 over het vervallen van de personeelscondities) naar het oude adres van Consument verzonden. Dit is door de Bank ook erkend.

De Commissie is van oordeel dat de handelwijze van de Bank op dit punt beslist onzorgvuldig kan worden genoemd. In zoverre is de klacht van Consument terecht.

- 4.3 De Commissie deelt echter niet het standpunt van Consument dat hij bij een betere informatieverstrekking ervoor had gekozen om niet of eerder vervroegd af te lossen en nu dus schade lijdt in de vorm van de in rekening gebrachte vergoeding van € 9.877,58. Nog los van de vraag of Consument bij een andere informatieverstrekking daadwerkelijk een andere keuze had gemaakt en daargelaten of de personeelskorting wel van invloed is op de vergoeding voor vervroegd aflossen, is de Commissie van oordeel dat de Bank niet zodanig is tekortgeschoten dat daaruit aansprakelijkheid dient voort te vloeien. Hieronder zal dit oordeel worden toegelicht.
- 4.4 Dat de terugbetaalnota van 29 december 2017 naar het oude adres van Consument was gestuurd, betekent niet dat Consument daarmee ook onvoldoende geïnformeerd is over het feit dat de Bank een vergoeding in rekening zou brengen. De terugbetaalnota is immers ook naar de notaris gestuurd en Consument heeft er (in ieder geval) op 11 januari 2018 kennis van genomen (zie overweging 2.5). Bovendien is de veronderstelling dat (oud-)werknemers van de Bank zonder vergoeding vervroegd kunnen aflossen bij Consument zelf ontstaan; dit valt de Bank niet aan te rekenen. Dat zijn vorige werkgever ([Naam werkgever I]) en zijn huidige werkgever ([Naam werkgever II]) geen vergoeding in rekening brengen wanneer werknemers een hypothecaire geldlening vervroegd aflossen, maakt niet dat Consument ervan mocht uitgaan dat dit bij de Bank hetzelfde zou zijn.
- 4.5 Dat de Bank de brief van 22 augustus 2017 (over het vervallen van de personeelscondities) naar het oude adres van Consument heeft gestuurd, betekent niet dat Consument niet had kunnen weten dat de personeelskorting per 1 september 2017 zou vervallen. Ten eerste is Consument wel op andere momenten door de Bank geïnformeerd over de personeelskorting. In dat verband heeft de Bank – onweersproken – gesteld dat Consument geïnformeerd is over de personeelsvoorwaarden bij de totstandkoming van de overeenkomst waar de personeelskorting op van toepassing was en dat de informatie over de personeelsvoorwaarden ook op het intranet van de Bank te vinden is. Ten tweede heeft Consument een eigen verantwoordelijkheid. In dat verband merkt de Commissie op dat het niet vanzelfsprekend is dat personeelscondities onverminderd van kracht blijven na beëindiging van het dienstverband. Daarom had het, indien hij meende dat de personeelskorting relevant was voor zijn keuze om vervroegd af te lossen, op de weg van Consument gelegen om na te gaan of hij nog recht had op personeelskorting.

4.6 Kortom: hoewel het onzorgvuldig is dat de Bank de brief van 22 augustus 2017 en de terugbetaalnota van 29 december 2017 naar het oude adres van Consument gestuurd heeft, is de Bank hiermee niet zodanig tekortgeschoten dat daaruit aansprakelijkheid dient voort te vloeien.

De berekening van de vergoeding

4.7 Consument stelt dat de Bank een te hoge vergelijkingsrente heeft gehanteerd en dat de vergoeding daarom onjuist berekend is (overigens in zijn voordeel). Aan deze klacht verbindt Consument geen schadevordering, zodat er voor de Commissie onvoldoende aanleiding is om op dit klachtonderdeel in te gaan. Overigens heeft de Bank in haar dupliek aangegeven dat zij moeite heeft om dit klachtonderdeel te begrijpen, maar dat uit nader onderzoek is gebleken dat zowel de contractrente als de vergelijkingsrente onjuist waren. De vergoeding had eigenlijk € 5.612,70 moeten zijn in plaats van € 9.877,58. Het verschil is inmiddels aan Consument overgemaakt.

De tweede vordering van Consument

4.8 Consument voert aan dat zijn huidige hypotheeklasten (bij [Naam financiële instelling]) hoger zijn dan zijn hypotheeklasten van destijds bij de Bank. De Commissie ziet niet in hoe dit de Bank kan worden aangerekend. Consument heeft er immers zelf voor gekozen om een hypothecaire geldlening af te sluiten bij [Naam financiële instelling]. Aangezien Consument zijn vordering ook niet nader onderbouwd heeft, dient deze vordering te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen van Consument 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.