

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-167
(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : de Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank.
Datum uitspraak : 7 maart 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden. Consument heeft meerdere klachtonderdelen aangevoerd en een schadevergoeding van € 42.000,- gevorderd. Het belangrijkste klachtonderdeel houdt in dat de Bank Consument onvoldoende heeft geïnformeerd over de door de Bank gehanteerde tariefgroepen ten aanzien van de hypothecaire geldlening, en hoe Consument voor een lager rentetarief in aanmerking zou kunnen komen. De Commissie oordeelt dat Consument de Bank niet de gelegenheid heeft gegeven om hem naar behoren te informeren en dat de Bank hiervan geen verwijt kan worden gemaakt. De overige klachtonderdelen kunnen ook niet leiden tot toewijzing van de vordering en de vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullende stukken;
- 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.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 januari 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in november 2000 voor de financiering van zijn woning een aflossingsvrije hypotheecaire geldlening (hierna: de geldlening) gekregen van de Bank voor een bedrag van € 408.402,19. De executiewaarde van de woning was getaxeerd op een bedrag van € 385.713,18. De geldlening viel daarom in het toptarief. Consument was een instaprente verschuldigd van 5,6% voor uiterlijk één jaar. Consument heeft voor het advies en de bemiddeling bij het tot stand brengen van de geldlening een onafhankelijke tussenpersoon ingeschakeld.
- 2.2 Consument heeft bij een verzekeraar een levensverzekering afgesloten om vermogen op te bouwen voor de uiteindelijke aflossing van de geldlening. Het recht op uitkering uit deze verzekering heeft Consument aan de Bank verpand.
- 2.3 Op de overeenkomst van de geldlening zijn de Algemene Voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening (hierna: de AV) van toepassing. Daarin staat onder andere:
“(…) **Artikel 5 – Rentepercentage, rentevast periode en oversluiten**
1. *Het rentepercentage blijft gedurende een rentevaste periode ongewijzigd, tenzij in de hypotheekakte of in deze voorwaarden anders is bepaald.*
(…) **Artikel 8 - Top-hypotheek**
(…)
2. *Dit opslagpercentage wordt door de bank niet meer in rekening gebracht met ingang van de maand volgende op de maand binnen welke de schuld gelijk of lager wordt dan het in de hypotheekakte bedoelde percentage van de getaxeerde executiewaarde, tegen overlegging door de geldnemer van een recent taxatierapport. (…)*”
- 2.4 Op verzoek van de onafhankelijke tussenpersoon van Consument heeft de Bank de rentevaste periode in 2002 voor 5 jaar verlengd tegen een tarief van 5,2%. In 2007 heeft de Bank de rentevaste periode op verzoek van Consument voor 20 jaar verlengd tegen een tarief van 5,5%.
- 2.5 Consument heeft op 5 januari 2011 en op 16 maart 2013 telefonisch contact gezocht met een hypotheekadviseur van de Bank. Hij heeft gevraagd of de geldlening in een lagere tariefgroep kan worden geplaatst. De hypotheekadviseurs hebben Consument beide keren gevraagd een actuele waardebepaling aan te leveren om hem verder te kunnen helpen en zij hebben Consument later per e-mail hieraan herinnerd. Consument heeft de stukken niet gestuurd en de Bank heeft beide keren het dossier gesloten.
- 2.6 Tijdens het telefoongesprek van 16 maart 2013 heeft Consument ook vragen gesteld over de levensverzekering.

De hypotheekadviseur van de Bank heeft aangegeven dat hij meer informatie nodig heeft over de verzekering voor het beantwoorden van de vragen van Consument omdat deze overeenkomst door bemiddeling van de onafhankelijke tussenpersoon tot stand is gekomen. Consument is gevraagd nadere informatie op te vragen over de verzekering bij de onafhankelijke tussenpersoon en daarna weer contact op te nemen met de Bank. Ook dit heeft Consument niet gedaan.

- 2.7 In 2014 heeft Consument een extra aflossing gedaan op de geldlening.
- 2.8 Op 24 augustus 2016 heeft Consument contact opgenomen met de Bank en aangegeven dat hij een extra aflossing gaat doen. Daarnaast heeft hij gesproken met een hypotheekadviseur van de Bank over het plaatsen van de geldlening in een lagere tariefgroep.
- 2.9 De hypotheekadviseur heeft naar aanleiding van dit gesprek op 26 augustus 2016 een e-mail gestuurd aan Consument met informatie over: extra aflossen; tussentijdse renteverlenging en rentemiddeling en kort toegelicht wat dit zou betekenen voor het rentetarief van Consument.
- 2.10 Op 10 december 2016 heeft Consument opdracht gegeven om op 27 december 2016 een bedrag van € 40.000,- af te lossen op de geldlening.
- 2.11 Op 11 december 2016 heeft de hypotheekadviseur voor Consument uitgerekend wat de vergoeding bedraagt voor tussentijdse renteherziening. Uit de schriftelijk toegelichte berekening volgt een vergoedingsrente van € 42.830,-.
- 2.12 Op 20 december 2016 hebben Consument en de Bank een overeenkomst van opdracht gesloten. De opdracht houdt in dat de hypotheekadviseur van de Bank Consument adviseert en begeleidt bij het tussentijds herzien van de hypotheekrente. Voor dit advies heeft de Bank een adviesvergoeding van € 250,- in rekening gebracht. Consument heeft vervolgens naar aanleiding van het advies de overeenkomst getekend voor een nieuwe rentevastperiode van 10 jaar tegen een tarief van 2,3%.
- 2.13 Op 27 december 2016 is de extra aflossing op de geldlening verwerkt.
- 2.14 Consument heeft op 2 maart 2017 een klacht ingediend bij de Bank over de gang van zaken vanaf 2000. Partijen zijn het niet eens geworden.

- 2.15 De Bank heeft Consument middels brief van 19 juni 2017 te kennen gegeven dat de extra aflossing van 27 december 2016 en het openbreken van het rentecontract per 1 januari 2017 elkaar hebben gekruist en zij Consument te veel vergoedingsrente in rekening heeft gebracht. De Bank heeft Consument daarom een bedrag van € 4.947,11 terugbetaald.
- 2.16 Op 16 november 2017 heeft Consument zich opnieuw beklaagd bij de Bank. De Bank heeft op 24 november 2017 schriftelijk gereageerd en de klachten van Consument afgewezen. Consument heeft vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

3 Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een schadevergoeding van € 42.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft de op haar rustende zorgplicht geschonden. Consument voert hiertoe, in de kern, de volgende argumenten aan.
- Consument is tijdens het advies- en bemiddelingstraject in 2000 niet goed begeleid. Hij is onvoldoende geïnformeerd over de opbouw van het rentetarief en hoe hij invloed zou kunnen uitoefenen op het tarief. De hypotheek is afgesloten op grond van niet bestaande veronderstellingen van de tussenpersoon die alleen oog had voor de provisie. Daarna heeft Consument de Bank meerdere keren verzocht om informatie over de tariefgroepen maar de informatieverstrekking was onvoldoende en leidde slechts tot nog meer onduidelijkheid. Indien hij eerder had geweten hoeveel hij extra moest aflossen om voor een lager tarief in aanmerking te komen had hij dat gedaan. Indien hij eerder was geïnformeerd over de mogelijkheid van vervroegde renteherziening had hij hiertoe een aanvraag ingediend. Hierdoor heeft Consument jarenlang onnodig veel rente betaald.
 - Het advies van de hypotheekadviseur van de Bank in 2016 is ondeugdelijk. Het is niet onderbouwd, de hypotheekadviseur heeft slechts telefonisch aangegeven dat het vervroegd herzien van de rente voordelig is.
 - Eind 2016 heeft de Bank een te hoge rentevergoeding in rekening gebracht. Dit geeft onder meer blijk van de onzorgvuldige handelwijze van de Bank.
 - De extra aflossing van 27 december 2016 en de renteherziening per 1 januari 2017 hebben elkaar gekruist terwijl beide handelingen onderdeel waren van één advies om tot een lagere hypotheekrente te komen. Consument vertrouwt door de gebeurtenissen niet op de juistheid van de in rekening gebrachte vergoedingsrente.
 - De klachtbehandeling door de Bank is niet adequaat verlopen. Daarbij is de Bank niet voldoende ingegaan op de klachten van Consument.

- Tot slot is de Bank niet ingegaan op het informatieverzoek van Consument met betrekking tot de levensverzekering.

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 Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens Consument heeft geschonden en daardoor schadeplichtig is geworden. De Commissie zal hierna ingaan op de klachtonderdelen van Consument zoals vermeld in overweging 3.2.

De informatievoorziening over de tariefgroepen

4.2 Consument verwijt de Bank dat hij voor het sluiten van de geldlening in 2000 onvoldoende is begeleid en geïnformeerd. De tussenpersoon had volgens Consument slechts oog voor de provisie. Dit verwijt treft geen doel. De maatschappelijke functie van de Bank in haar relatie met Consument brengt een zorgplicht met zich mee waarvan de inhoud en omvang afhangt van de omstandigheden van het geval. Dit volgt uit het arrest van de Hoge Raad van 9 januari 1998, LJN: ZC2536, NJ 1999, 285 en het arrest van de Hoge Raad van 23 mei 1997, LJN: ZC2376, NJ 1998, 192.

In het onderhavige geval staat vast dat de hypothecaire geldlening in 2000 tot stand is gekomen door advies en bemiddeling van een onafhankelijke tussenpersoon. Het handelen van de onafhankelijke tussenpersoon heeft niet te gelden als handelen van de Bank. Ook kan niet worden gezegd dat de tussenpersoon een hulppersoon van de Bank was waarvoor de Bank aansprakelijk is. De Bank heeft alleen de rol van geldverstrekker vervuld. Niet gebleken is dat de Bank in haar rol van geldverstrekker ten tijde van het sluiten van de geldleningsovereenkomst niet aan haar verplichtingen heeft voldaan.

4.3 Consument verwijt de Bank ook dat haar hypotheekadviseurs hem op 5 januari 2011 en 16 maart 2013 onvoldoende hebben geïnformeerd over de verschillende tariefgroepen. De Bank heeft aangevoerd dat zij tot 1 augustus 2016 drie tariefgroepen hanteerde: NHG-tarief, basistarief en toptarief. Vanaf 1 augustus 2016 hanteert zij 12 tariefgroepen. Voor de indeling in een tariefgroep is bepalend de verhouding tussen de hoogte van de schuld en de waarde van het onderpand. De geldlening van Consument was een zogenoemde top-hypothek en viel in de hoogste tariefgroep. Na de renteherziening per 1 januari 2017 viel de geldlening in de tariefgroep die hoort bij een schuld-marktwaarde verhouding van het onderpand van 65,79%.

De Bank heeft aangegeven dat zij Consument via verschillende kanalen geeft geïnformeerd en dat hij niet heeft gereageerd op de verzoeken van de Bank om een waardebeoordeling van het onderpand te doen toekomen. De tariefgroepen publiceert de Bank op haar website.

- 4.4 De Commissie oordeelt dat Consument zijn verwijt dat de hypotheekadviseurs van de Bank op 5 januari 2011 en 16 maart 2013 onduidelijke en verwarrende informatie hebben verstrekt, niet voldoende heeft onderbouwd. Vast staat dat Consument niet heeft gereageerd op de verzoeken van de hypotheekadviseurs om een waardebeoordeling over te leggen en dat de Bank de dossiers daarom heeft gesloten. Consument heeft de hypotheekadviseurs niet de gelegenheid gegeven hem naar behoren te informeren. Hiervan kan de Bank geen verwijt worden gemaakt.
- 4.5 De Commissie merkt hierbij op dat de Bank noch op grond van wettelijke bepalingen noch op grond van haar ongeschreven zorgplicht verplicht was Consument ongevraagd erop te wijzen dat hij mogelijk in aanmerking kwam voor een lager rentetarief. Zie hiervoor de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2018-289.

De advisering door de Bank

- 4.6 Consument heeft gesteld dat de hypotheekadviseur van de Bank is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening. De Commissie stelt vast dat de hypotheekadviseur Consument, naar aanleiding van het telefoongesprek van 24 augustus 2016 een e-mail heeft gestuurd met informatie over extra aflossen, tussentijdse renteherziening en rentemiddeling. De overeenkomst van opdracht heeft Consument vervolgens op 20 december 2016 ondertekend. Partijen zijn overeengekomen dat de hypotheekadviseur van de Bank Consument zal adviseren en begeleiden bij de tussentijdse renteherziening. Op 20 december 2016 heeft Consument ook het schriftelijk uitgebrachte advies voor akkoord ondertekend en de overeenkomst voor een nieuwe rentevastperiode met ingang van 1 januari 2017. Consument heeft hiervoor een adviesvergoeding betaald van € 250,-. Het dossier geeft blijk van de berekening en schriftelijke toelichting van de vergoedingsrente van € 42.830,- die de Bank voor de tussentijdse renteherziening in rekening heeft gebracht.
- 4.7 Op grond van deze feiten volgt de Commissie Consument niet in zijn stelling dat het advies alleen op basis van een telefoongesprek tot stand is gekomen en onvoldoende is gemotiveerd. Consument heeft de hiervoor genoemde stukken voor akkoord ondertekend. Voor zover het een en ander Consument niet duidelijk was had hij daarover nadere toelichting kunnen vragen. Dit klachtonderdeel wordt afgewezen.

De vergoedingsrente

- 4.8 De hypotheekadviseur van de Bank heeft Consument medio december 2016 de vergoeding voor vervroegde aflossing voorgerekend. Consument had echter op 10 december 2016 al opdracht gegeven voor het doen van een extra aflossing die op 27 december 2016 uitgevoerd moest worden. Bij de hiervoor genoemde berekening voor de vergoedingsrente is deze extra aflossing per abuis niet mee-genomen. De Bank is medio 2017 bekend geworden met de omstandigheid dat Consument hierdoor te veel vergoedingsrente heeft betaald. De Bank heeft een nieuwe berekening gemaakt, deze schriftelijk toegelicht en het teveel betaalde teruggestort.
- 4.9 De Commissie begrijpt dat deze gebeurtenis bij Consument heeft gezorgd voor onduidelijkheid en onvrede en vindt het slordig van de Bank dat deze handelingen langs elkaar heen zijn gegaan. Maar vast staat dat de Bank deze fout heeft hersteld en het door Consument te veel betaalde bedrag heeft terugbetaald. Consument heeft aangevoerd dat hij geen vertrouwen heeft in de berekeningen maar hij heeft niet onderbouwd waarom de berekening volgens hem niet klopt. Dit klachtonderdeel kan daarom niet leiden tot toewijzing van de vordering.

De klachtbehandeling door de Bank

- 4.10 Consument vindt dat de klachtbehandeling door de Bank ondeugdelijk is geweest. Hij voert aan dat de Bank onvoldoende is ingegaan op zijn klachtonderdelen. De Bank heeft hierbij aangevoerd dat de klachten van Consument vaag zijn geformuleerd en hij telefonisch zeer slecht bereikbaar was.
- 4.11 Dit verwijt is onjuist. De Bank heeft schriftelijk gereageerd op de klachten van Consument en heeft haar reactie gestructureerd per klachtonderdeel verwoord. Daarmee heeft de Bank de klachtbehandeling naar behoren uitgevoerd.

De levensverzekeringsspolis

- 4.12 Consument vindt dat de Bank niet heeft geantwoord op zijn vragen over de levensverzekering. De Bank heeft aangevoerd dat Consument op 16 maart 2013 met een hypotheekadviseur van de Bank heeft gesproken over de levensverzekering en dat de adviseur eerst nadere informatie nodig had om Consument verder te kunnen helpen omdat de levensverzekering niet door bemiddeling van de Bank tot stand is gekomen. Consument heeft deze informatie niet verstrekt. Het informatieverzoek dat de Bank heeft gedaan om Consument verder te kunnen helpen komt de Commissie niet onredelijk voor. Daarmee is niet komen vast te staan dat de Bank onzorgvuldig heeft gehandeld naar aanleiding van de vraag van Consument.

Conclusie

4.13 De Commissie concludeert dat niet is gebleken dat de Bank in haar rol van geldverstrekker toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening ten tijde van het aangaan van de geldlening in 2000 noch dat zij in de periode daarna haar verplichtingen jegens Consument heeft geschonden door hem onvoldoende dan wel verwarrende informatie te verstrekken over de door haar gehanteerde tariefgroepen. De Commissie volgt Consument wel in zijn stelling dat de Bank onzorgvuldig heeft gehandeld door te veel vergoedingsrente in rekening te brengen, maar zij heeft deze fout hersteld. Van enige schade aan de zijde van Consument kan niet meer worden gesproken. De Commissie volgt Consument niet in zijn stelling dat de klachtbehandeling door de Bank onvoldoende is geweest en ook niet in zijn stelling dat de Bank is tekortgeschoten in haar dienstverlening door zijn vragen over de levensverzekeringspolis niet te beantwoorden. De klachtonderdelen van Consument kunnen daarom niet leiden tot toewijzing van de vordering.

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.