

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-486  
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 juli 2018  
Ingediend door : Consumenten  
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amsterdam,  
verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 10 juli 2019  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij de Bank. Aan een van de leningdelen is een beleggingsrekening gekoppeld. In 2014 zijn Consumenten geïnformeerd dat de waardeontwikkeling van de beleggingen achterbleef bij de verwachtingen. Naar aanleiding daarvan hebben zij € 25.000,- afgelost. Consumenten stellen dat de Bank destijds aan hun adviseur verteld heeft dat de aflossing van € 25.000,- niet op het beleggingsdeel verricht mocht worden, terwijl dat zij dat wel wilden. De Bank heeft echter aangetoond dat Consumenten in 2014 konden weten dat zij op het beleggingsdeel mochten aflossen. De klachten over de communicatie zijn gedeeltelijk gegrond, maar kunnen niet tot toewijzing van de vordering leiden. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en de aanvulling hierop van 8 november 2018;
- het verweerschrift van de Bank en de aanvulling hierop van 12 februari 2019;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de reactie van Consumenten op de vragen na dupliek en de reactie daarop van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consumenten hebben 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 Consumenten hebben in 2007 een hypothecaire geldlening afgesloten bij een rechtsvoorganger van de Bank (hierna: de hypothecaire geldlening). De hypothecaire geldlening heeft een looptijd van 30 jaar en bestaat uit twee leningdelen. Het eerste leningdeel is een aflossingsvrij leningdeel met een hoofdsom van oorspronkelijk € 108.000,- (hierna: het aflossingsvrije leningdeel). Het andere deel is een Vermogensopbouw hypotheek (hierna: het beleggingsdeel) met een hoofdsom van € 44.428,-, waaraan een beleggings-rekening gekoppeld is. Consumenten betalen een maandelijkse inleg van € 39,- voor de aan het beleggingsdeel gekoppelde beleggingsrekening.
- 2.2 In 2014 hebben Consumenten een brief van de Bank over het beleggingsdeel ontvangen (hierna: de brief uit 2014). Hierin is opgenomen:

### Heeft u een restschuld?

In deze brief leest u hoe u kunt nagaan of u misschien een restschuld overhoudt. En wat u nu al kunt doen om de kans op een restschuld zo veel mogelijk te beperken.

Hieronder staat een overzicht van uw beleggingshypotheek met bijbehorend bedrag van het leningdeel. Daarnaast treft u een overzicht aan van uw beleggingsrekening(en) met indicatie van het opgebouwde kapitaal op de einddatum. Hiermee kunt u in één oogopslag zien of u voldoende vermogen opbouwt om (een deel van) uw beleggingshypotheek terug te betalen.

### Uw situatie

Leningdeel	Hypotheekvorm	Einddatum	Bedrag leningdeel
██████████	Vermogensopbouw	1 juni 2037	EUR 44.428,00
Rekeningnummer	Beleggingsrekening	Einddatum	Indicatie opgebouwd eindkapitaal bij het netto historisch rendement
██████	SGG-Trust	1 juni 2037	EUR 34.877,82

(...)

### Kom in actie!

Het is voor u van belang dat u zo snel mogelijk in actie komt. Ga na of u een restschuld heeft en wat u eventueel kunt doen om de mogelijkheid op een restschuld te beperken. Neem contact op met uw hypotheekadviseur om dit samen te bespreken. Ook als uw beleggingshypotheek niet meer past bij uw persoonlijke wensen of (toekomstige) financiële situatie, raden wij u dringend aan om contact op te nemen met uw hypotheekadviseur.

- 2.3 Consumenten hebben naar aanleiding van de brief uit 2014 een bedrag van € 25.000,- vervroegd afgelost op hun hypothecaire geldlening. Op het moment van deze aflossing bedroeg de rente voor zowel het aflossingsvrije leningdeel als voor het beleggingsdeel 3,55%.
- 2.4 Op 17 juli 2014 hebben Consumenten onderstaand chatcontact gehad met de Bank over voornoemde aflossing van € 25.000,- (hierna: het chatcontact van 17 juli 2014). De groene gearceerde tekst is van de Bank en de paars gearceerde tekst is van Consumenten. Ten tijde van dit chatcontact was leningdeel 114 het aflossingsvrije leningdeel, leningdeel 126 was het beleggingsdeel.

Beschrijving van [REDACTED] (Medewerker Klantrelaties) naar Alle deelnemers Goedemiddag, hoe kan ik je helpen? van Florius klant naar Alle deelnemers Mijn Chatbericht is blijkbaar vervallen. Leningdeel [REDACTED] 25.000,00 afgelost. In brief FLOR 14-7-14 leningdeel 126 vermeld. Volgens mij niet mogelijk. Moet zijn 114. Mijn fout? van [REDACTED] (Medewerker Klantrelaties) naar Alle deelnemers Ik had het al voor je nagekeken. De aflossing heeft gewoon plaats gevonden op deel 126. Dit heeft ook in de brief gestaan. van Florius klant naar Alle deelnemers Is dat dus wel mogelijk? Is dat ook de beste optie om af te lossen? van [REDACTED] (Medewerker Klantrelaties) naar Alle deelnemers Of dit de beste optie is kan ik niet voor je bepalen. Dit kan alleen een belasting adviseur. Wij raden normaal gesproken aan om alleen op aflossingsvrije delen af te lossen. van Florius klant naar Alle deelnemers Dat was ook mijn bedoeling. Is dat nog te corrigeren? van [REDACTED] (Medewerker Klantrelaties) naar Alle deelnemers Ja dit kan van [REDACTED] (Medewerker Klantrelaties) naar Alle deelnemers Zal ik hiervoor opdracht geven aan onze administratie? van Finn (Medewerker Klantrelaties) naar Alle deelnemers De aflossing van EUR 25.000 moet dus afgelost worden op deel 114 ipv 126? Graag hiervoor uw bevestiging. van Florius klant naar Alle deelnemers Fijn, bedankt. Dan graag leningdeel aflossingsvrij 114 hiervoor gebruiken. van [REDACTED] (Medewerker Klantrelaties) naar Alle deelnemers Dan ga ik hiervoor opdracht geven. Het kan wel dat er een paar dagen over heen gaat voordat u een schrijven ontvangt met de wijzigingen. van Florius klant naar Alle deelnemers Ja, akkoord. Geen probleem. Sorry voor de overlast. van [REDACTED] (Medewerker Klantrelaties) naar Alle deelnemers Geen probleem, kan gebeuren. van Florius klant naar Alle deelnemers Prettige dag verder van [REDACTED] (Medewerker Klantrelaties) naar Alle deelnemers Hetzelfde van [REDACTED] (Medewerker Klantrelaties) naar Alle deelnemers

- 2.5 Op 22 maart 2017 hebben Consumenten in een chatbericht aan de Bank gevraagd of het mogelijk is om hun belegging op te zeggen. De Bank heeft hierop gereageerd met “alleen als u de lening aflost of omzet in een andere vorm”.
- 2.6 Sinds november 2017 lossen Consumenten maandelijks € 50,- af op het aflossingsvrije leningdeel.
- 2.7 Consumenten hebben een brief van 16 maart 2018 ontvangen van de Bank, waarin is opgenomen (hierna: de brief van 16 maart 2018):

*“U heeft (deels) een beleggingshypotheek. Helaas is het rendement op uw beleggingsrekening lager dan verwacht. Op de einddatum van uw beleggingshypotheek heeft u waarschijnlijk te weinig waarde opgebouwd om met uw beleggingshypotheek af te lossen. Het gevolg: een hypotheekgat.*

<i>Uw beleggingshypotheek</i>	<i>€ 44.428</i>
<i>Uw huidige waarde beleggingsrekeningen</i>	<i>€6.099,60</i>
<i>Uw verwachte opgebouwde waarde NHR</i>	<i>€ 28.315,25</i>
<i>Uw verwachte hypotheekgat NHR</i>	<i>€ 16.112,75</i>
<i>Uw verwachte opgebouwde waarde VR</i>	<i>€ 23.004,36</i>
<i>Uw verwachte hypotheekgat VR</i>	<i>€ 21.423,64</i>

(...)

*U kunt uw hypotheekgat nog dichten. Want u heeft nog tijd om uw beleggingshypotheek aan te passen of af te lossen. Bijkomend voordeel: de hypotheekrente is nu laag. Dus kom snel in actie.”*

- 2.8 Op 19 maart 2018 hebben Consumenten de Bank een e-mail gestuurd naar aanleiding van de brief van 16 maart 2018, waarin is opgenomen:

*“Vanaf November 2017 los ik weer per maand extra EUR 50,00 af op leningdeel [...]. Vraag. Waarom heeft Florius genoemd bedrag niet op de slechte beleggingsrekening van Florius in mindering gebracht.”*

In de reactie van de Bank is opgenomen:

***“Waarom wordt de aflossing op leningdeel 127 niet meegenomen In de slecht nieuwsbrief?***

*Dit komt omdat het betrekking heeft op een ander leningdeel. De extra aflossingen hebben namelijk betrekking op leningdeel 127 en niet 128.”*

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

*Vordering van Consumenten*

- 3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 22.000,- en de wettelijke rente over € 21.423,64.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Er wordt voor het beleggingsdeel van Consumenten een hypotheekgat van € 21.423,64 verwacht en de Bank heeft Consumenten ten onrechte niet in de gelegenheid gesteld om af te lossen op het beleggingsdeel. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft in de brief van 16 maart 2018 gewezen op de mogelijkheid om af te lossen op het beleggingsdeel. In 2014 wilden Consumenten de aflossing van € 25.000,- ten laste van het beleggingsdeel laten komen, maar toen stond de Bank dat niet toe. Consumenten vragen zich ook af waarom de maandelijkse betalingen van € 50,- sinds november 2017 niet van het beleggingsdeel afgelost worden.
- Consumenten zijn niet te spreken over de communicatie met de bank.
- Consumenten gaan ervan uit dat de aan het beleggingsdeel gekoppelde beleggingsrekening een woekerpolis is.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consumenten. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie stelt voorop dat zij begrijpt dat de brief van 16 maart 2018 veel impact gehad heeft op Consumenten. Voor de beoordeling van het geschil tussen partijen ziet zij zich gesteld voor de vraag of de Bank Consumenten eerder had moeten informeren over de mogelijkheid om het beleggingsdeel van hun hypothecaire geldlening gedeeltelijk af te lossen. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank Consumenten hierover tijdig geïnformeerd heeft en licht dit oordeel hieronder toe.

#### *Aflossen op het beleggingsdeel*

4.2 Consumenten leggen maandelijks € 39,- in voor de opbouw van de beleggingsrekening en de bedoeling is dat de beleggingsrekening na dertig jaar (aan het einde van de looptijd van het beleggingsdeel) een waarde van € 44.428,- vertegenwoordigt, zodat het beleggingsdeel daarmee afgelost kan worden. De Bank heeft Consumenten in elk geval in de brief uit 2014 en de brief van 16 maart 2018 erop gewezen dat dit doelbedrag mogelijk niet behaald wordt.

4.3 De eerste klacht van Consumenten is dat zij in 2014 € 25.000,- op het *beleggingsdeel* hadden willen aflossen. Zij stellen dat de Bank destijds aan hun adviseur verteld heeft dat het niet mogelijk was om op dat leningdeel af te lossen en dat zij dit bedrag daarom op het aflossingsvrije deel afgelost hebben. Uit het chatcontact van 17 juli 2014 tussen Consumenten en de Bank blijkt echter dat de aflossing aanvankelijk op het beleggingsdeel verricht is en dat dit naar aanleiding van een vraag van Consumenten aangepast is naar een aflossing op het aflossingsvrije deel. De Commissie kan Consumenten daarom niet volgen in hun standpunt dat de Bank liet weten dat een aflossing op het beleggingsdeel niet mogelijk zou zijn. Bovendien is niet komen vast te staan dat Consumenten beter af geweest zouden zijn als de aflossing op het beleggingsdeel verricht zou zijn.

De vergoeding voor vervroegde aflossing zou in beide situaties namelijk even hoog zijn en door de gelijke rente zou ook het voordeel voor beide leningdelen gelijk zijn.

- 4.4 De Bank heeft wel meerdere malen aangegeven dat het niet zonder meer mogelijk is om de *beleggingsrekening* aan te passen of te beëindigen (zie bijvoorbeeld het chatcontact in overweging 2.5). Dat staat echter los van aflossingen op de hypothecaire geldlening. De *beleggingsrekening* kan alleen ingeperkt worden als Consumenten de aflosvorm van het *beleggingsdeel* wijzigen. Consumenten kunnen dit desgewenst zonder tussenkomst van een adviseur doen.
- 4.5 Omdat uit het chatcontact van 17 juli 2014 opgemaakt kan worden dat het mogelijk is om op het *beleggingsdeel* af te lossen, kan het de Bank niet verweten worden dat Consumenten de maandelijkse aflossing van € 50,- niet op het *beleggingsdeel* verrichten. Consumenten hebben in elk geval niet gesteld dat zij verzocht hebben om die maandelijkse betalingen op het *beleggingsdeel* af te lossen en dat is ook verder niet gebleken.

#### *Geen woekerpolis*

- 4.6 Consumenten hebben in de interne klachtenprocedure gesteld dat zij ervan uitgaan dat de *beleggingsrekening* een woekerpolis is. De Bank heeft overzichten overgelegd waaruit blijkt dat er geen kosten in rekening gebracht worden en ook dat er geen overlijdensrisicoverzekering aan de *beleggingsrekening* gekoppeld is. Consumenten hebben dit niet weersproken. De Commissie ziet daarom geen aanknopingspunten om aan te nemen dat sprake is van een (beleggings)verzekering die kan worden aangemerkt als een woekerpolis en beschouwt dit klachtonderdeel als afgedaan.

#### *Communicatie*

- 4.7 Tot slot hebben Consumenten hun beklag gedaan over de communicatie met de Bank. Consumenten hebben gesteld dat zij meerdere keren hebben meegemaakt dat zij in een telefoongesprek met de Bank refereerden aan een eerder contactmoment en dat de Bankmedewerker dan niet wist waar Consumenten het over hadden. Consumenten vermoeden dat de Bank contactmomenten niet goed vastlegt in haar administratie. De Bank heeft in reactie hierop aangegeven dat het haar spijt dat Consumenten niet tevreden zijn over de communicatie met de Bank. Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond. Het kan echter niet leiden tot toewijzing van de vordering, omdat het in een te ver verwijderd verband staat tot de vordering.
- 4.8 Verder vinden Consumenten het vervelend dat de Bank hen meerdere malen naar een adviseur verwezen heeft. Zij zijn dan kosten verschuldigd en hebben er bovendien hun twijfels over of de adviseur onafhankelijk is. De Bank heeft hiertegen aangevoerd dat het onderdeel van de Bank waar Consumenten hun hypothecaire geldlening hebben afgesloten, werkt met onafhankelijke adviseurs.

Dat betekent dat die afdeling geen adviseurs in dienst heeft en Consumenten voor vragen die door een adviseur beantwoord moeten worden, verwezen worden naar hun tussenpersoon. De Bank verwijst Consumenten telkens naar dezelfde tussenpersoon, omdat zij ervan uitgaat dat dit de vaste adviseur voor Consumenten is. Het staat Consumenten echter vrij om over te stappen naar een andere adviseur. Gelet op deze uitleg wordt dit klachtonderdeel afgewezen.

- 4.9 Tot slot hebben Consumenten tijdens de procedure bij Kifid opgemerkt dat zij drie brieven van de Bank over het hypotheekgat nooit ontvangen hebben. Het gaat om brieven van 18 november 2013, 27 november 2015 en 10 januari 2017 die de Bank bij haar verweerschrift overgelegd heeft (hierna: de brieven uit 2013, 2015 en 2017). Consumenten denken dat zij de brieven nooit ontvangen hebben doordat zij problemen hebben met het digitale account bij de Bank. Het is de Bank niet gelukt om een dergelijk account voor Consumenten te openen. Volgens de Bank staan eventuele problemen met het account echter los van de vraag of Consumenten de brieven ontvangen hebben, omdat de brieven niet (alleen) naar het digitale account verzonden zijn, maar (in elk geval) naar het postadres van Consumenten verzonden zijn.
- 4.10 Omdat Consumenten betwisten dat zij de brieven uit 2013, 2015 en 2017 ontvangen hebben, is het in principe aan de Bank om te bewijzen dat de brieven naar Consumenten verzonden zijn. De Bank is daar niet in geslaagd, maar dat maakt de vordering van Consumenten niet toewijsbaar. De vordering is immers gestoeld op het uitgangspunt dat de Bank Consumenten had moeten informeren dat zij mochten aflossen op het beleggingsdeel. Zoals in het eerste gedeelte van deze beoordeling overwogen is, zijn Consumenten daar in het chatcontact van 17 juli 2014 al van op de hoogte gebracht. Ook als zij de brieven uit 2013, 2015 en 2017 niet ontvangen hebben, konden zij dus weten dat zij mogen aflossen op het beleggingsdeel. Consumenten hebben niet gesteld dat zij, als zij de brieven uit 2013, 2015 en 2017 ontvangen zouden hebben, een aanvullende vervroegde aflossing verricht zouden hebben, of andere maatregelen genomen zouden hebben. Dit is verder ook niet gebleken. Dit klachtonderdeel wordt daarom 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.*