

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1063 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op : 12 september 2019
Ingediend door : Consumenten
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 19 december 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Na bemiddeling en advisering door een Adviseur heeft de Bank Consumenten in 2000 een hypothecaire geldlening verstrekt. Aan de hypothecaire geldlening zijn twee levensverzekeringen met elk een gegarandeerd doelvermogen gekoppeld. Overeengekomen is dat de premies voor de levensverzekeringen zouden worden voldaan uit twee premiedepots. Na een renteverlaging voor de hypothecaire geldlening zijn de premies voor de levensverzekeringen gestegen. Daardoor zijn de premiedepots eerder leeg dan verwacht. Consumenten klagen bij de Bank dat zij nooit zijn geïnformeerd over de werking van de premiedepots en de verhoging van de premies en vorderen schadevergoeding van de Bank. De Bank doet een beroep op verjaring van deze vordering (artikel 3:310 lid 1 BW). De Commissie honoreert dit beroep en wijst de vordering af. Ten overvloede overweegt de Commissie dat de advisering over de werking van de premiedepots op de weg van de Adviseur lag en niet op de weg van de Bank.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de aanvullende stukken van Consumenten van 13 september 2019;
- de aanvullende stukken van Consumenten van 17 september 2019;
- de aanvullende stukken van Consumenten van 23 september 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor 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 Na bemiddeling en advisering door een adviseur (hierna: de Adviseur) heeft de Bank Consumenten op 9 mei 2000 een offerte voor een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van NLG 268.500,- (een zogenaamde 'Meegroeihypotheek') met een rentevastperiode van tien jaren en een rente van 6,30% per jaar verstrekt.
- 2.2 Aan de geoffreerde hypothecaire geldlening zijn twee levensverzekeringen met elk een doelvermogen van NLG 134.250,- (hierna: de Levensverzekeringen) gekoppeld. In de hypotheekofferte staat dat het doelvermogen van de Levensverzekeringen is gegarandeerd en dat bij wijzigingen in de hypotheekrente de premies zullen worden aangepast. In de hypotheekofferte staat dat de premies voor de Levensverzekeringen zullen worden voldaan uit twee premiedepots.
- 2.3 Consumenten hebben de hypotheekofferte voor akkoord ondertekend. In 2000 heeft de Bank de hypothecaire geldlening aan hen verstrekt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een schadevergoeding van € 57.967,41 aan Consumenten, alsmede vergoeding van toekomstige schade.

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 zorgplicht jegens Consumenten. Hiertoe hebben Consumenten de volgende argumenten aangevoerd:
 - De Bank heeft Consumenten onjuist en onvolledig geïnformeerd doordat de Bank Consumenten er niet op heeft gewezen dat de premiedepots leeg zouden kunnen raken en dat Consumenten de premies voor de Levensverzekeringen dan uit eigen middelen zouden moeten betalen.
 - De Bank heeft Consumenten niet geïnformeerd dat een relatief kleine verlaging van de hypotheekrente met 0,8% (na ingaan nieuwe rentevastperiode in 2010) een grote verhoging van de premies voor de Levensverzekeringen tot gevolg zou kunnen hebben.
 - Doordat Consumenten de premies vanaf 2018 uit eigen middelen zijn gaan betalen, hebben Consumenten schade geleden.

Die schade bestaat uit de premies die zij sinds 2018 uit eigen middelen hebben betaald en uit de premies die zij in de toekomst tot 2030 nog uit eigen middelen zullen moeten betalen. Consumenten hebben deze schade, naast de toekomstige schade, op € 13.581,44 gecijferd.

- Voor de aflossing van de hypothecaire geldlening hadden Consumenten de Levensverzekeringen niet nodig. Consumenten hebben daardoor een hoger bedrag geleend dan zij wensten. En als Consumenten de Levensverzekeringen al nodig hadden, hetgeen zij betwisten, dan was een dekking van 50% in plaats van 100% voldoende geweest. Doordat Consumenten voor 100% dekking hebben betaald, hebben zij schade geleden. Deze schade hebben zij als volgt gecijferd. Doordat Consumenten de Levensverzekeringen hebben afgesloten, hadden zij twee premiedepots nodig van NLG 36.838,- en NLG 26.567,- (totaal NLG 63.405,- en omgerekend een bedrag van € 28.771,93) en 50% daarvan is € 14.385,97. Consumenten vorderen terugbetaling van dit bedrag door de Bank.
- Door de onjuiste en onvolledige informatieverstrekking door de Bank zijn Consumenten misleid. Daardoor hebben zij emotionele schade geleden. Consumenten hebben deze emotionele schade gecijferd op € 30.000,- (€ 15.000,- per persoon). Voor deze immateriële schade willen Consumenten gecompenseerd worden door de Bank.

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 Consumenten draait in de kern om de vraag of de Bank Consumenten bij het verstrekken van de hypothecaire geldlening juist en volledig heeft geïnformeerd. Als meest verstrekkende verweer heeft de Bank zich echter op het standpunt gesteld dat de vordering tot schadevergoeding van Consumenten op de voet van artikel 3:310 lid I Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) is verjaard. Alvorens toe te komen aan een *inhoudelijke* beoordeling van het geschil, zal de Commissie dus eerst moeten onderzoeken of dit (processuele) verweer van de Bank slaagt.

Wat is het juridische kader voor een geslaagd beroep op artikel 3:310 lid I BW?

4.2 Volgens artikel 3:310 lid I BW verjaart een vordering tot schadevergoeding door verloop van *vijf jaren* na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden. Zolang de verjaringstermijn van de rechtsovereenkomst nog niet is verstreken, kan deze worden gestuit op één van de wijzen die in de artikelen 3:316 en 3:317 BW worden genoemd.

Volgens artikel 3:316 lid 1 BW wordt de verjaring van een rechtsvordering *gestuit* door het instellen van een eis, alsmede door iedere andere daad van rechtsvervolging van de zijde van de gerechtigde, die in de vereiste vorm geschiedt. Ingevolge artikel 3:316 lid 3 BW wordt de verjaring van een rechtsvordering ook gestuit door een handeling, strekkende tot verkrijging van een bindend advies, mits van die handeling met bekwame spoed mededeling wordt gedaan aan de wederpartij en zij tot verkrijging van een bindend advies leidt. Artikel 3:317 lid 2 BW bepaalt dat de verjaring van rechtsvorderingen als de onderhavige bovendien wordt gestuit door een schriftelijke aanmaning, indien deze binnen zes maanden wordt gevolgd door een stuitingshandeling als in artikel 3:316 BW omschreven.

Slaagt het beroep van de Bank op verjaring?

4.3 Uit de overgelegde stukken blijkt dat het Consumenten al sinds het verstrekken van de hypothecaire geldlening – dat is ruim negentien jaren geleden – niet lekker zit dat zij een extra geldbedrag voor de Levensverzekeringen moesten lenen. Ook blijkt uit de overgelegde stukken dat Consumenten bij de eerste rentewijziging na tien jaren na het verstrekken van de hypothecaire geldlening – dat was in 2010 – vraagtekens hadden over de gestegen premiebetalingen. Naar het oordeel van de Commissie waren dat de momenten als bedoeld in artikel 3:310 lid 1 BW waarop de verjaringstermijn van vijf jaren is gestart, omdat Consumenten op die momenten bekend zijn geworden met de door hen gevorderde schade. Nu er sinds die momenten meer dan vijf jaren zijn verstreken en uit de overgelegde stukken niet kan worden afgeleid dat de verjaring binnen de verjaringstermijn van vijf jaren op één van de wijzen als bedoeld in de artikelen 3:316 BW en 3:317 BW is gestuit, slaagt het beroep van de Bank op verjaring.

Wat was de rol van de Bank ten tijde van de verstrekking van de hypothecaire geldlening?

4.4 Alhoewel de Commissie strikt genomen niet toekomt aan een *inhoudelijke* beoordeling van de klacht van Consumenten, overweegt de Commissie ten overvloede nog het volgende. Consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de Bank haar zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden doordat – samengevat – de Bank Consumenten voorafgaand aan het verstrekken van de hypothecaire geldlening heeft misleid of onjuist dan wel onvolledig heeft geïnformeerd over de werking en noodzaak van de premiedepots bij de Levensverzekeringen. De Commissie volgt Consumenten hierin niet. Vaststaat dat de Bank ten tijde van de verstrekking van de hypothecaire geldlening in 2000 uitsluitend *aanbieder* van hypothecair krediet was en dat de Bank Consumenten niet heeft *geadviseerd*. Dat betekent dat de Bank ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening slechts gehouden was tot het toetsen van de aangevraagde financiering van Consumenten om te voorkomen dat sprake zou zijn van overkreditering en tot het verschaffen van juiste informatie over de aangevraagde financiering.

Het lag echter op de weg van de Adviseur om de persoonlijke financiële situatie van Consumenten in kaart te brengen, voorlichting te verstrekken over de (on)mogelijkheden, de consequenties en risico's die daarbij horen en vervolgens op zoek te gaan naar een passende financiering (zie Geschillencommissie Kifid 2017-459 en Geschillencommissie Kifid 2018-432). Daarmee lag het verstrekken van informatie over de werking van de premiedepots en het nut en de noodzaak van de Levensverzekeringen op de weg van de Adviseur. Alle klachtonderdelen die Consumenten in dit verband in stelling hebben gebracht, stuiten – naast het geslaagde beroep op verjaring – mede hierop af.

Conclusie

4.5 De conclusie is dat de vorderingen van Consument zijn verjaard. De Commissie wijst de vorderingen van Consumenten daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 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.