

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-565
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 22 januari 2020
Ingediend door : de heer [naam Consument 1] en mevrouw [naam Consument 2], verder te noemen Consumenten
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 8 juli 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Causaal verband schade. De Bank heeft ondanks het verzoek van Consumenten niet tijdig de Hybride Verzekering afgekocht. Ter discussie staat niet of de Bank hierin tekort is geschoten. Consumenten stellen hierdoor schade te lijden. De Commissie is van oordeel dat er onvoldoende causaal verband is tussen de tekortkoming van de Bank en de door Consumenten gestelde schade. Het had bovendien op de weg gelegen van Consumenten om zelf verdere opvolging te geven aan de wijziging van de hypothecaire geldlening, nu zij in de veronderstelling waren dat de Hybride Verzekering al door de Bank was afgekocht. De klacht van Consumenten is ongegrond.

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 digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consumenten.

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 Op 23 maart 2007 hebben Consumenten bij de rechtsvoorganger van de Bank een hypothecaire geldlening gesloten bestaande uit een Aflossingsvrije Hypotheek van € 140.000,- (leningdeel [nummer 1]) en een Hybride Hypotheek van € 143.400,- (leningdeel [nummer 2]). Voor leningdeel [nummer 1] en leningdeel [nummer 2] zijn Consumenten met de Bank een rentevastperiode overeengekomen van 20 jaar. Verder is een Hybride Verzekering aan de Bank verpand die bij ASR Levensverzekering (hierna: 'a.s.r') is ondergebracht.
- 2.2 Op 18 maart 2019 hebben Consumenten de Bank via een wijzigingsformulier verzocht leningdeel [nummer 1] te wijzigen naar een annuïtaire aflosvorm en leningdeel [nummer 2] naar een aflossingsvrije aflosvorm. Daarnaast hebben Consumenten de Bank verzocht om de Hybride Verzekering af te kopen voor de gehele aflossing van leningdeel [nummer 1] en de gedeeltelijke aflossing van leningdeel [nummer 2].
- 2.3 Op 1 april 2019 heeft de Bank Consumenten een offerte gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Uw lening wordt aangepast en ziet er na deze verandering per 1 mei 2019 als volgt uit:

Leningdeel nummer [nummer 1]	EUR 13.989,67
(...)	
Hypotheekvorm	Aflossingsvrije Hypotheek
(...)	
Rentevastperiode tot 01-04-2027	20 jaar
Looptijd tot 01-04-2037	17 jaar en 11 maanden
(...)	
Leningdeel nummer [nummer 3]	EUR 122.010,00
(...)	
Hypotheekvorm	Aflossingsvrije Hypotheek
(...)	
Rentevastperiode tot 01-04-2027	20 jaar
Looptijd tot 01-04-2049	29 jaar en 11 maanden
(...)	
Leningdeel nummer [nummer 4]	EUR 21.490,00
(...)	
Hypotheekvorm	Annuïteiten Hypotheek
(...)	
Rentevastperiode tot 01-04-2027	20 jaar
Looptijd tot 01-04-2049	29 jaar en 11 maanden”

- 2.4 Diezelfde dag hebben Consumenten de Bank een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Hartelijk dank voor de offerte. Echter zoals met u besproken, zal het annuïtaire deel zo gauw mogelijk worden afgelost met de uitkering van rond de € 30.000 van de aan de hypotheek gekoppelde verzekering. De looptijd van 20 jaar met bijbehorend rentepercentage is daarom wel erg hoog. Ik zou u dan ook willen verzoeken de looptijd van het annuïtaire deel zo kort mogelijk te maken met bijbehorend rentepercentage. Volgens uw eigen site zou dit variabel of 1 jaar zijn beide tegen een rente van 1,6%”

- 2.5 Op 2 april 2019 heeft de Bank Consument een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“U vraagt de rente voor een deel van uw hypotheek naar een variabele rente om te zetten. Hierover informeer ik u als volgt.

Kunt u uw rentevastperiode van 20 jaar omzetten naar een variabele rente?

Als u uw rentevastperiode omzet naar een variabele rente betaalt u een vergoeding. De berekening vindt u in de bijlage (...)

Voorlopige terugbetaalnota van uw Florius Profijt twaalf (0% afsluitkosten) per 3 april 2019

Op deze voorlopige terugbetaalnota ziet u welk bedrag u moet terugbetalen.

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel per 1-1-2019	Wijzigingen sinds 1-1-2019	Totaal rente van 1-1-2019 tot 3-4-2019	Totaal van 1-1-2019 tot 3-4-2019	Hoogte leningdeel per 3-4-2019	Vergoeding voor eerder terugbetalen
	Aflossingsvrije Hypotheek	16.498,52	-2.500,00	160,86	-169,71	13.989,67	395,60
	Hybride Hypotheek	143.500,00	0,00	1.558,57	-1.558,57	143.500,00	14.138,94
		159.998,52	-2.500,00	1.719,43	-1.728,28	157.469,67	14.534,54
Nog niet door ons ontvangen bedragen						37,18	
Te betalen vergoeding voor het eerder terugbetalen van uw lening						14.534,54	
Per 3 april 2019 moet u terugbetalen						172.061,39	

- 2.6 Op 5 april 2019 hebben Consumenten de ondergetekende offerte per e-mail aan de Bank gestuurd met het verzoek om a.s.r. toestemming te geven voor de beëindiging van de Hybride Verzekering.
- 2.7 Medio oktober 2019 hebben Consumenten navraag gedaan bij de Bank naar de afkoop van de Hybride Verzekering. Daarbij hebben Consumenten geconstateerd dat de Hybride Verzekering nog niet was afgekocht en de waarde ervan nog niet was gebruikt voor de gedeeltelijke aflossing van de hypothecaire geldlening.

- 2.8 Op 24 oktober 2019 heeft de Bank Consumenten een e-mail gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Wat is de status van het beëindigen van uw polis bij a.s.r.?”

De gelden zijn in april opgevraagd. Dit hebben wij vandaag nogmaals gedaan. Doorgaans duurt het ongeveer tien werkdagen voordat wij de gelden daadwerkelijk ontvangen van een verzekeraar.”

- 2.9 Op 25 oktober 2019 hebben Consumenten per e-mail een klacht ingediend bij de Bank.
- 2.10 Op 30 oktober 2019 heeft de Bank per brief gereageerd op de klacht van Consumenten. In de brief heeft de Bank onder meer erkend dat zij de waarde van de Hybride Verzekering te laat heeft opgevraagd, waardoor Consumenten te veel hypotheekrente en premie hebben betaald. Daarnaast heeft de Bank in haar brief gesteld dat het niet tijdig opvragen van de waarde van de Hybride Verzekering niet tot schade heeft geleid voor Consumenten vanwege de stijging van de waarde van de Hybride Verzekering.
- 2.11 Op 21 november 2019 heeft de Bank Consumenten een voorlopige terugbetaalnota gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel per 1-1-2019	Wijzigingen sinds 1-1-2019	Totaal rente van 1-1-2019 tot 21-11-2019	Totaal van 1-1-2019 tot 21-11-2019	Hoogte leningdeel per 21-11-2019	Vergoeding voor eerder terugbetalen
██████████	Aflossingsvrije Hypotheek	16.498,52	-5.500,00	481,10	-496,56	10.983,06	450,98
██████████	Aflossingsvrije Hypotheek	0,00	109.607,20	2.855,91	-2.880,80	109.582,31	17.686,81
██████████	Annulteren Hypotheek	0,00	196,61	408,06	-664,47	-59,80	0,00
		16.498,52	104.303,81	3.745,07	-4.041,83	120.505,57	18.137,79
Te betalen vergoeding voor het eerder terugbetalen van uw lening						18.137,79	
Per 21 november 2019 moet u terugbetalen						138.643,36	

- 2.12 De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen een bedrag van € 9.861,- vermeerderd met de wettelijke rente over dat bedrag vanaf 1 april 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De Bank heeft nagelaten om tijdig de opgebouwde waarde uit de hybrideverzekering op te vragen bij a.s.r. Consumenten wensten met dit bedrag een gedeelte van de hypothecaire geldlening af te lossen.

Als de Bank dit tijdig had gedaan, hadden Consumenten direct daarna de rente op de hypothecaire geldlening tussentijds aan kunnen passen. De Bank was op de hoogte van deze intentie van Consumenten. Door de fout van de Bank is de vergoeding voor de tussentijdse renteaanpassing flink gestegen. Deze vergoeding kunnen Consumenten niet meer uit eigen middelen voldoen. Als de vergoeding wordt meegefinancierd in een hypotheekbedrag, is dit niet aftrekbaar voor de belasting. Daarnaast hebben Consumenten door de fout van de Bank te veel premie en hypotheekrente betaald.

- De Bank heeft ten onrechte de looptijd van een deel van de hypothecaire geldlening verlengd met 30 jaar, terwijl alleen de vorm zou worden aangepast. Hierdoor is de vergoeding voor het afkopen van de rente gestegen. Daarnaast zitten Consumenten langer aan de Bank vast doordat zij de komende 30 jaar niet kunnen overstappen naar een andere geldverstrekker zonder dat zij daarvoor een vergoeding moeten betalen.
- De Bank heeft ten onrechte opnieuw de rentevastperiode vastgesteld op 20 jaar.
- De Bank heeft ten onrechte een te hoog rentepercentage toegepast op het annuïtaire leningdeel. De Bank wist dat dit annuïtaire leningdeel geheel afgelost zou worden met een deel van de waarde van de hybrideverzekering. Zodoende is door de Bank een percentage van 3,75% toegepast, terwijl de rente van één jaar of variabel slechts 1,6% bedroeg. Als antwoord op hun e-mail kregen Consumenten van de Bank een aflosnota.
- Het vertrouwen van Consumenten in de Bank is zeer geschaad doordat zij medewerkers heeft die elkaar tegenspreken en doordat de Bank de schuld in de schoenen van anderen probeert te schuiven.

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 gehouden is tot betaling van de schadevergoeding die door Consumenten gevorderd wordt. Daarbij wensen Consumenten teruggebracht te worden naar de situatie van april 2019 ervan uitgaande dat de Bank tijdig de Hybride Verzekering had afgekocht. De Commissie is van oordeel dat de Bank hiertoe niet gehouden is en licht haar oordeel als volgt toe.

Juridisch kader

- 4.2 Op grond van artikel 6:98 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geldt dat voor vergoeding slechts in aanmerking komt de schade die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de schuldenaar berust, dat zij hem, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, als een gevolg van deze gebeurtenis kan worden toegerekend.
- 4.3 Wanneer de schade het gevolg is van een omstandigheid die mede aan de benadeelde kan worden toegerekend, wordt de vergoedingsplicht verminderd door de schade evenredig te verdelen op basis van de mate waarin de aan ieder toe te rekenen omstandigheden tot de schade hebben bijgedragen (artikel 6:101 lid I BW).

De afkoop van de Hybride Verzekering

- 4.4 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de Bank tekort is geschoten in het tijdig afkopen van de waarde van de Hybride Verzekering voor de gedeeltelijke aflossing van de hypothecaire geldlening van Consumenten. Dit is niet omstreeks april 2019 gebeurd, maar pas eind oktober 2019. Wel staat tussen partijen ter discussie of Consumenten hierdoor schade hebben geleden.
- 4.5 De Bank heeft toegelicht waarom zij het standpunt inneemt dat Consumenten geen schade hebben geleden ondanks dat er niet tijdig gehoor is gegeven aan het verzoek om de Hybride Verzekering te beëindigen. Zo hebben Consumenten volgens de Bank tot aan de afkoop van de Hybride Verzekering een totaalbedrag van € 1.475,28 te veel betaald aan premie. Ook hebben Consumenten € 601,29 te veel betaald aan rente. Daar staat tegenover dat de waarde van de Hybride Verzekering tussen 14 maart 2019 en het moment van afkopen (eind oktober 2019) is gestegen van € 30.824,23 naar € 33.696,19. Hierdoor hebben Consumenten volgens de Bank juist een voordeel gehad door de fout. Consumenten hebben aangegeven dat de Bank voor een accuratere berekening uit zou moeten gaan van de waarde van de Hybride Verzekering die op 8 april 2019 is vastgesteld, namelijk € 31.397,29.
- 4.6 De Commissie overweegt dat Consumenten de stelling van de Bank dat zij - voor wat betreft de betaalde premie en rente - geen schade zouden hebben geleden niet voldoende gemotiveerd hebben weersproken. De enkele stelling dat een andere peildatum voor het bepalen van de schade accurater is, is niet voldoende om aan te nemen dat zij schade hebben geleden. Er is immers ook geen sprake van schade als de waarde van de Hybride Verzekering van 8 april 2019 wél zou worden gehanteerd in de schadeberekening. De waarde van de Hybride Verzekering is tussen 8 april 2019 en het moment van afkoop vermeerderd met een bedrag van € 2.299,-, terwijl de totale kosten voor premie en rente minder dan € 2.076,57 bedragen.

De vergoedingsrente

- 4.7 Consumenten menen verder schade te lijden doordat de te betalen vergoeding voor de renteaanpassing is gestegen in het half jaar waarin de Bank had nagelaten de Hybride Verzekering af te kopen. Als Consumenten tijdig een brief over de uitkering van de Bank (of a.s.r.) hadden gekregen, dan was dit voor hen een reminder geweest om weer te kijken naar de renteaanpassing.
- 4.8 Verder zijn Consumenten van mening dat voor de berekening van de vergoedingsrente (indien de Bank tijdig was overgegaan tot de afkoop van de Hybride Verzekering) de voorlopige aflosnota van 2 april 2019 als uitgangspunt genomen dient te worden. Consumenten stellen dat hypotheekschuld voor 20% zou worden afgelost met de waarde van de Hybride Verzekering. Hierdoor zou volgens Consumenten de te betalen vergoeding voor de renteaankoop ook 20% lager moeten zijn dan de vergoeding van € 14.534,54 die vermeld is in de voorlopige aflosnota van 2 april 2019, namelijk € 11.627,63.
- 4.9 Volgens de Bank is de stijging van de vergoedingsrente tussen april 2019 en november 2019 het gevolg van de dalende rente in de tussenliggende periode. In april 2019 was de vergelijkingsrente 2,09%, terwijl deze in november 2019 1,63% bedroeg. Dit betekent ook dat de verschuldigde rente (en daarmee de maandlasten) bij renteaankoop per 1 november 2019 lager zijn geworden. Ook heeft de Bank toegelicht dat de Hybride Hypotheek per 1 mei 2019 is omgezet in aflossingsvrije aflosvorm. Met de uitkering van de Hybride Verzekering eind oktober 2019 is leningdeel [nummer 4] geheel afgelost en is leningdeel [nummer 1] gedeeltelijk afgelost. De resterende leningdelen [nummer 1] en [nummer 3] zijn beide aflossingsvrij. Bij een aflossingsvrije lening wordt bij de berekening van de vergoeding bij renteaankoop, in tegenstelling tot de Hybride Hypotheek, geen rekening gehouden met toekomstige aflossingen.
- 4.10 Verder stelt de Bank dat Consumenten tot oktober 2019 hebben gewacht om contact op te nemen met de Bank over het openbreken van het rentecontract en over de status van de afkoop van de Hybride Verzekering. De Bank stelt dat zij niet kan rijmen dat Consumenten in de veronderstelling waren dat de Hybride Verzekering in april 2019 al was afgekocht en ook betogen dat zij direct na afkoop het rentecontract hadden willen openbreken, maar dat niet gedaan hebben.
- 4.11 De Commissie is van oordeel dat de schade die Consumenten vorderen voor de verhoogde vergoeding wegens het late openbreken van het rentecontract niet aan de Bank toegerekend kan worden. Consumenten hebben weliswaar in april 2019 een voorlopige aflosnota opgevraagd (op basis van de oude situatie), maar er is niet gebleken dat zij de Bank opdracht hebben gegeven om de rente van de hypothecaire geldlening af te kopen.

Het had op de weg van Consumenten gelegen om direct na de wijziging van de hypothecaire geldlening en de door hen veronderstelde afkoop van de Hybride Verzekering verdere opvolging te geven aan deze intentie. Het was niet de verantwoordelijkheid van de Bank om Consumenten een reminder te sturen van hun intentie om de rente af te kopen.

- 4.12 Verder overweegt de Commissie dat de hypothecaire geldlening van Consumenten per 1 mei 2019 is gewijzigd naar een andere aflosvorm. Door deze wijziging wordt bij de berekening van de vergoeding voor de renteaafkoop geen rekening (meer) gehouden met de toekomstige aflossingen uit de Hybride Verzekering. Dat de vergoeding volgens Consumenten - bij tijdige afkoop van de Hybride Verzekering door de Bank - 80% zou moeten bedragen van de aflosnota op basis van de *ongewijzigde* aflosvorm, kan de Commissie daarom niet volgen.

Looptijd

- 4.13 Consumenten hebben gesteld dat de Bank bij de wijziging van de hypothecaire geldlening ten onrechte de looptijd van leningdeel [nummer 3] en leningdeel [nummer 4] heeft vastgesteld op 30 jaar. Consumenten stellen dat de aanvraag – in tegenstelling tot hetgeen de Bank stelt – niet is ingevuld door een externe adviseur, maar door een medewerker van de Bank. Consumenten menen dat zij nu 30 jaar niet kunnen overstappen naar een andere geldverstrekker zonder daarvoor een vergoeding aan de Bank te betalen. Ook klagen Consumenten dat de Bank ten onrechte is uitgegaan van een nieuwe rentevastperiode van 20 jaar.
- 4.14 De Bank heeft toegelicht dat de rentevastperiode van 20 jaar van de oude financiering is overgenomen in de nieuwe financiering. De rentevastperiode die tot 1 april 2027 liep, geldt volgens de offerte van 1 april 2019 zodoende voor alle leningdelen. De Bank stelt daarmee ook dat de looptijd van (een gedeelte van) de hypothecaire geldlening van 30 jaar niet betekent dat Consumenten voor die periode niet vergoedingsvrij kunnen oversluiten. Daarbij stelt de Bank dat Consumenten de offerte, waarin de looptijd van 30 jaar stond opgenomen, op 4 april 2019 voor akkoord hebben getekend. De Bank heeft verder gesteld dat het haar niet duidelijk is welk nadeel Consumenten zouden lijden door de langere looptijd van een gedeelte van de hypothecaire geldlening.
- 4.15 Vaststaat dat Consumenten met het tekenen van de offerte hebben ingestemd met de looptijd van de leningdelen [nummer 3] en [nummer 4] van 29 jaar en 11 maanden. Indien Consumenten niet akkoord waren met de looptijd, hadden zij zich voor het tekenen van de offerte tot de Bank moeten wenden. Dat Consumenten geen gebruik zouden hebben gemaakt van een externe adviseur doet daar niet aan af. Daarbij heeft de Bank gemotiveerd betwist dat Consumenten schade zouden lijden door de langere looptijd van de leningdelen. Dit is niet (voldoende) gemotiveerd weersproken door Consumenten.

Ook staat vast dat de rentevastperiode niet is gewijzigd bij de gewijzigde leningdelen (zie overwegingen 2.1 en 2.3). Dat de Bank volgens Consumenten van een nieuwe rentevastperiode van 20 jaar zou zijn uitgegaan, kan de Commissie daarom ook niet volgen.

Rente op leningdeel [nummer 4]

4.16 Consumenten stellen dat de Bank ten onrechte de rente van leningdeel [nummer 4] niet heeft aangepast naar 1 jaar of variabel. Consumenten menen dat hun intentie hierover bij de Bank duidelijk was. Nu de rentevastperiode niet is aangepast, menen Consumenten dat zij te veel rente hebben betaald. De Bank heeft toegelicht dat zij bij aanvang van de hypothecaire geldlening met Consumenten een rentevastperiode van 20 jaar zijn overeengekomen. Indien Consumenten het rentecontract open wensten te breken, zouden zij hiervoor een vergoedingsrente moeten betalen. Op 2 april 2019 heeft de Bank Consumenten per e-mail hierop gewezen. Consumenten hebben na de wijziging van de hypothecaire geldlening de Bank niet (direct) om een nieuwe aflosnota gevraagd. De Commissie is daarom van oordeel dat de Bank niet gehouden was om de rente van het annuïtaire deel aan te passen. Bovendien begrijpt de Commissie niet dat Consumenten de rente van leningdeel [nummer 4] wilden aanpassen, nu zij de intentie hadden om dit leningdeel direct na de wijziging per 1 mei 2019 met de waarde van de Hybride Verzekering af te lossen.

Rentekorting

4.17 De Commissie merkt op dat Consumenten in hun reactie op de dupliek van de Bank hebben opgemerkt dat zij al tientallen jaren recht zouden hebben op korting nu zij over een hypothecaire geldlening beschikken bij de Bank en nu hun salaris wordt gestort op een betaalrekening bij het moederbedrijf van de Bank. Consumenten vorderen toepassing van de rentekorting en bij voorkeur met terugwerkende kracht. De Commissie is van oordeel dat Consumenten deze vordering te laat in de klachtprocedure hebben ingediend. Daarom zal de Commissie deze vordering niet behandelen. Het staat de Bank echter vrij om te onderzoeken of er aanleiding bestaat om gehoor te geven aan het verzoek van Consumenten.

Conclusie

4.18 De Commissie is van oordeel dat er onvoldoende causaal verband is tussen de tekortkoming van de Bank en de door Consumenten gestelde schade. De Commissie begrijpt dat Consumenten teleurgesteld zijn over de gang van zaken en dat de wijziging die zij voor ogen hadden niet gerealiseerd is. De Commissie is echter van oordeel dat de klacht van Consumenten ongegrond is.

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.