

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-863 (mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 13 juli 2020
Ingediend door : de heer [naam Consument I] en mevrouw [naam Consument II], verder te noemen
Consumenten
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 21 oktober 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten kunnen zich niet verenigen met het beleid van de Bank dat de waarde van de bij een derde partij ondergebrachte levensverzekering niet wordt meegenomen bij het bepalen van de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de financiering. Zij stellen daarnaast dat de Bank hen bij het aangaan van de hypothecaire geldlening had moeten informeren over dit beleid. De Commissie oordeelt dat de Bank niet kan worden verplicht de waarde van de levensverzekering mee te nemen, nu deze onvoldoende zekerheid geeft en het beleid hieromtrent naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. In lijn met eerdere uitspraken oordeelt de Commissie dat de plicht tot informatieverstrekking bij de adviseur lag, nu de Bank slechts is opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening. De Commissie oordeelt dat de klachten ongegrond zijn en wijst de vordering af.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consumenten ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de verklaring van de Bank dat zij niet akkoord gaat met het schikkingsvoorstel van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. Dit betekent dat de uitspraak niet-bindend is en dat partijen elkaar er dus niet aan kunnen houden.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2008 hebben Consumenten een levensverzekering afgesloten bij RVS Levensverzekering (momenteel ondergebracht bij Nationale Nederlanden, hierna: NN).
- 2.2 Consumenten hebben, na advies en bemiddeling van een adviseur, op 15 september 2015 een hypothecaire geldlening ter grootte van € 368.225,00 bij de Bank afgesloten. De levensverzekering is gekoppeld aan de hypothecaire geldlening en aan de Bank verpand. Bij expiratie van de polis dient de opgebouwde waarde te worden aangewend om de hypotheekschuld te verlagen.
- 2.3 In 2017 is de hypothecaire geldlening verhoogd met een bedrag van € 50.000,00.
- 2.4 Op de hypothecaire geldlening zijn de Voorwaarden Budget Hypotheek april 2015 (hierna: de Voorwaarden) van toepassing. De relevante artikelen van de Voorwaarden zijn als bijlage bij deze uitspraak gevoegd. Voor zover nodig zal hiernaar worden verwezen.
- 2.5 In mei 2020 hebben Consumenten de Bank benaderd met het verzoek de vaste rente te wijzigen, omdat de schuld-marktwaardeverhouding was veranderd. Consumenten hebben daarom verzocht om een lagere tariefklasse en dus een lagere risico-opslag.
- 2.6 De Bank heeft aan Consumenten te kennen gegeven dat het taxatierapport niet aan de eisen voldoet, omdat het ouder dan 6 maanden is. Daarnaast heeft de Bank aangegeven dat het haar beleid is dat zij bij het vaststellen van de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de financiering, geen rekening houdt met de waarde van een verzekering die bij een derde partij is ondergebracht, een zogenoemde 'externe' levensverzekering. In een latere reactie heeft de Bank verwezen naar artikelen 5.7 en 6.3 van de Voorwaarden (zie bijlage bij deze uitspraak).
- 2.7 Consumenten kunnen zich niet verenigen met de beslissing dat levensverzekeringen die bij een derde zijn ondergebracht, niet worden meegenomen bij het vaststellen van de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de financiering. Zij hebben daarom een klacht ingediend bij de Bank. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid, waarna Consumenten de klacht aan het Kifid hebben voorgelegd. Het schikkingsvoorstel dat Consumenten bij repliek hebben gedaan, is door de Bank niet geaccepteerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen een schadebedrag van € 11.500,00. Dit bedrag is gebaseerd op 5,5 jaar renteopslag van 0,5% over het hypotheekbedrag van € 350.000,00. Daarnaast vorderen Consumenten dat zij de hypothecaire geldlening, alle bankproducten die het gezin bij de Bank afneemt en de overlijdensrisicoverzekering kosteloos kunnen oversluiten, omdat zij het vertrouwen in de Bank verloren hebben.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Ter onderbouwing van hun vordering hebben Consumenten gesteld dat zij bij aanvang van de hypothecaire geldlening op basis van de Voorwaarden niet konden weten dat de waarde van de aan de hypotheek gekoppelde en aan de Bank verpande levensverzekering niet in mindering zou worden gebracht op de resterende hypotheekschuld. Dit is immers niet expliciet in de Voorwaarden opgenomen. De Bank had Consumenten hierover moeten informeren en het feit dat Consumenten werden bijgestaan door een adviseur, ontslaat de Bank niet van deze verplichting. Het is zeer waarschijnlijk dat Consumenten een andere keuze hadden gemaakt indien zij correct waren geïnformeerd. Zij zijn bij hun financiële planning uitgegaan van verlaging van de tariefklasse in 2020 en nu de waarde van de verzekering niet mag worden meegenomen, komen zij pas in 2026 in aanmerking voor verlaging van de tariefklasse. De Bank dient de door Consumenten geleden en te lijden schade daarom te vergoeden.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of de Bank de waarde van de levensverzekering, die Consumenten bij NN hebben ondergebracht, dient mee te nemen bij het vaststellen van de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de financiering. Daarnaast ligt aan de Commissie de vraag voor of Consumenten alle bij de Bank afgenomen producten van henzelf alsmede hun kinderen kosteloos mogen oversluiten. De Commissie oordeelt dat deze vragen ontkennend dienen te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

Vaststellen van de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de financiering

- 4.2 Consumenten hebben gesteld dat uit artikel 6.3 van de Voorwaarden (zie bijlage bij deze uitspraak) niet expliciet blijkt dat alleen levensverzekeringen, die bij de Bank zijn ondergebracht, worden meegenomen bij het vaststellen van de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de financiering.
- 4.3 De Bank heeft onder verwijzing naar hetzelfde artikel opgemerkt dat van haar niet kan worden verwacht dat zij in haar voorwaarden of de overeenkomst opneemt wat tussen partijen *niet* is overeengekomen. Artikel 6.3 van de Voorwaarden bevat een limitatieve lijst van veranderingen die een effect op de vaste rente van de lening kunnen hebben, levensverzekeringen of hun invloed op de rente worden niet genoemd. De Bank heeft verder aangevoerd dat zij onvoldoende controle en inzage in externe polissen heeft, wat de reden is dat zij de waarde ervan niet in mindering brengt op de schuldrest.
- 4.4 De Commissie overweegt ten aanzien van dit klachtonderdeel dat de Bank een bepaalde mate van beleidsvrijheid heeft met betrekking tot het bepalen van de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de financiering, mits een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is (zoals bedoeld in artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek). De Commissie oordeelt dat het argument van de Bank, dat zij onvoldoende inzicht heeft in externe polissen, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is. Een externe polis biedt voor de Bank onvoldoende zekerheid en het staat haar daarom vrij aanvullende eisen te stellen of de waarde van de levensverzekering geheel niet mee te nemen. Dat in artikel 6.3 van de Voorwaarden niet expliciet is vermeld dat de polis *niet of in welke gevallen wel* wordt meegenomen, doet hieraan niets af. Het had op de weg van de Consumenten gelegen om daar destijds expliciet naar te vragen in plaats ervan uit te gaan dat dit het geval was. Artikel 6.3 gaf in elk geval geen aanleiding om dat te mogen aannemen, voor welke levensverzekering dan ook.

Informatie over het beleid van de Bank

- 4.5 De vervolgvraag is of de Bank Consumenten bij aanvang van de hypothecaire geldlening in 2015 had moeten informeren over haar beleid, concreet dat zij extern ondergebrachte levensverzekeringen niet meeneemt bij het bepalen van de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de financiering. Consumenten menen van wel, terwijl de Bank heeft aangevoerd dat zij slechts is opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening en dus geen advies heeft gegeven.
- 4.6 In lijn met eerdere uitspraken, zoals Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-508, 2018-243 en 2017-636, oordeelt de Commissie dat juridisch een onderscheid wordt gemaakt tussen de zorgplicht van de aanbieder van een hypothecaire geldlening (hier: de Bank) en die van de daarbij betrokken adviseur.

Consumenten zijn in 2015 bij het aangaan van de hypothecaire geldlening bijgestaan door een financieel adviseur. Niet gebleken is dat de Bank een andere rol heeft gehad dan die van aanbieder van het hypothecaire krediet. Het ligt op de weg van Consument uit te leggen waarom in het onderhavige geval zorgplichten op de aanbieder zouden rusten, die verder gaan dan de wettelijke verplichtingen (Rb. Midden-Nederland, 13 juni 2018, ECLI:NL:RBMNE:2018:2607, overweging 4.6). De enkele stelling van Consumenten dat de bijstand door een externe adviseur de Bank niet ontslaat van haar informatieverplichting, is onvoldoende. De informatieverplichting over het beleid van de Bank lag dus bij de financieel adviseur, die Consumenten hierover op hun verzoek had behoren te informeren.

Kosteloze oversluiting

- 4.7 Consumenten hebben gevorderd dat zij de hypothecaire geldlening, alle bankproducten die het gezin bij de Bank afneemt en de overlijdensrisicoverzekering kosteloos kunnen oversluiten, omdat zij het vertrouwen in de Bank verloren hebben.
- 4.8 De Commissie oordeelt, mede op basis van hetgeen hiervoor is overwogen, dat – hoewel zij begrijpt dat de mededeling van de Bank met betrekking tot haar beleid voor Consumenten onverwacht en ongewenst was – een vertrouwensbreuk geen kosteloze oversluiting van alle bij de Bank afgenomen producten rechtvaardigt. De Bank heeft Consumenten immers niet verkeerd geïnformeerd, noch heeft zij onredelijke eisen gesteld.

Conclusie

- 4.9 De Commissie concludeert op grond van de voorgaande overwegingen dat de Bank niet verplicht is de externe levensverzekering mee te nemen bij het bepalen van de verhouding tussen de waarde van de woning en de hoogte van de financiering. Nu de Bank slechts heeft opgetreden als aanbieder van het hypothecaire krediet, ligt de informatieverplichting niet bij de Bank. De Bank is bovendien niet verplicht een kosteloze oversluiting voor alle producten die Consumenten hebben afgenomen, te bewerkstelligen. De Commissie oordeelt dat de klachten ongegrond zijn en wijst de vorderingen af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.

Voorwaarden Budget Hypotheek april 2015

“5.7 Wat is vaste rente?”

1. Een vaste rente betekent dat het rentepercentage tijdens een afgesproken periode in het algemeen niet verandert. Deze afgesproken periode noemen we de rentevaste periode. Leest u ook artikel 5.8. ‘Wat is een rentevaste periode?’.
2. De vaste rente kan wel veranderen tijdens de rentevaste periode. Dat is het geval als:
 - de verhouding tussen de waarde van uw woning en de lening verandert; en
 - uw lening daardoor in een andere tariefklasse valt.Leest u ook artikel 6.3 ‘Welke veranderingen hebben een effect op de vaste rente van mijn lening?’ en artikel 6.4 ‘Wat moet ik doen als ik het rentepercentage wil veranderen?’

(...)

6.3 Welke veranderingen hebben een effect op de vaste rente van mijn lening?

Verandert er iets in de verhouding tussen de hoogte van uw lening en de waarde van uw woning (het onderpand)? Dan kan dat gevolgen hebben voor de tariefklasse waarin uw lening valt en daarmee op de rente die u betaalt. (...)

a. Gedeeltelijke aflossing (een deel terugbetalen)

De verhouding tussen de hoogte van uw lening en de waarde van uw woning verandert als u een deel van uw lening voor het einde van de looptijd van uw lening terugbetaalt aan de bank. (...)

b. Een verhoging van uw lening

Wilt u meer lenen en de bank staat dat toe? Dan krijgt u voor het bedrag van deze verhoging een nieuw leningdeel. Door de verhoging kan de verhouding tussen de lening en de waarde van uw woning veranderen. Als door de verhoging van uw lening een hogere tariefklasse geldt, dan geldt een hoger rentepercentage voor de hele lening (...)

c. De waarde van uw woning is gestegen

Is de waarde van uw woning gestegen? Dan kunt u de bank vragen het rentepercentage dat u moet betalen te herzien. (...)

d. Vervallen van de rentekorting

(...)

e. Vervallen van de Nationale Hypotheek Garantie (NHG)

(...)”