

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0807

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. E. Jacobs, secretaris)

Klacht ontvangen op	1 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	26 september 2022
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het e-mailcontact tussen de consument en de bank

Samenvatting

Rentemiddeling. Zorgplicht bank. De consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Hij heeft de bank in 2016 en 2017 om advies gevraagd. Volgens de consument is hij daarbij onvoldoende geweest op de mogelijkheid tot rentemiddeling. De bank meent dat hij wel voldoende is geweest op deze mogelijkheid. De commissie oordeelt dat de bank de consument voldoende heeft geïnformeerd over de mogelijkheden tot rentemiddeling. De vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft in 2007 bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten. Per 1 maart 2012 is deze geldlening aangepast. De aflosvorm is toen gewijzigd. De hypotheek bestond vervolgens uit drie leningdelen.

- 2.2 De consument heeft in 2016 en 2017 meerdere keren contact opgenomen met de bank en om advies gevraagd. De consument heeft in juli 2017 een klacht ingediend. Het contact tussen de bank en de consument is in deze periode zowel per e-mail als per telefoon geweest. De relevante passages uit het e-mailcontact zijn in de bijlage opgenomen.

De klacht en vordering

- 2.3 De consument vordert € 28.000,00. Dit is het bedrag dat de consument de afgelopen vijf jaar te veel heeft betaald aan zijn hypotheek, omdat hij een hogere rente heeft betaald dan wanneer de rentemiddeling was toegepast toen de consument daar om vroeg.
- 2.4 De consument meent dat de bank dit bedrag moet vergoeden, omdat hij door de bank onvolledig en onjuist is geïnformeerd over de mogelijkheid tot rentemiddeling. Als gevolg daarvan heeft de consument schade. De bank heeft zodoende haar zorgplicht tegenover de consument geschaad. De consument heeft in 2016 contact gehad met de bank met het verzoek of rentemiddeling mogelijk was, maar kreeg toen te horen dat het op dat moment niet mogelijk was, maar dat de bank erop terug zou komen zodra het wel mogelijk was. De bank heeft geen contact meer opgenomen met de consument. In plaats daarvan heeft de consument zelf contact opgenomen met de bank. Toen bleek dat rentemiddeling wel mogelijk was, maar dat losse onderdelen niet konden worden aangepast. Dat was voor de consument niet aantrekkelijk. De consument heeft toen met de bank gesproken over andere mogelijke opties. Volgens de accountant van de consument was het destijds echter wel mogelijk om de rentemiddeling door te voeren en bestond er helemaal geen koppeling tussen de aflossingsvrije hypotheek en de spaarhypotheek van de consument.
- 2.5 Naast dat de consument over de koppeling tussen de spaarhypotheek en de aflossingsvrije hypotheek verkeerd is geïnformeerd, is de consument van mening dat hij ook gewezen had moeten worden op de mogelijkheid tot rentemiddeling op alleen het aflossingsvrije deel. Dit is niet gebeurd. Uit de bewoording van de e-mails die de consument heeft gekregen, mocht de consument afleiden dat het advies dat in 2017 is gegeven ook gold voor eventuele rentemiddeling voor het aflossingsvrije deel. De consument werd slechts summier naar internet verwezen, maar er werd verder geen uitleg gegeven.
- 2.6 De consument heeft de contactmomenten vanaf 2016 als klantvriendelijk en onprofessioneel ervaren. De telefonische gesprekken die de consument met de bank heeft gehad zijn niet door de bank vastgelegd, terwijl dit wel had moeten. De consument heeft om te voorkomen dat de communicatie niet volledig werd vastgelegd, verzocht aan de bank om communicatie via e-mail te laten verlopen. Dat heeft de bank niet gedaan.

Het verweer

- 2.7 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Aan welke regels moet de commissie toetsen?

- 3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden, is of de bank haar zorgplicht tegenover de consument heeft geschonden. De commissie oordeelt dat de bank haar zorgplicht niet geschonden heeft en legt dat hieronder uit.
- 3.2 Vooropgesteld moet worden dat het bij gemotiveerde betwisting door de bank aan de consument als eisende partij is om bewijs te leveren voor zijn standpunt. Dat volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv).

Heeft de consument voldoende bewijs geleverd voor zijn standpunt?

- 3.3 De consument meent dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de consument niet tijdig te wijzen op de mogelijkheden tot rentemiddeling ondanks dat de consument daar wel om had gevraagd. De bank heeft dit standpunt gemotiveerd betwist.
- 3.4 De commissie stelt vast dat de consument in 2016 de bank heeft benaderd met het verzoek om advies over rentemiddeling. De bank heeft toen aangegeven dat het op dat moment niet mogelijk was om rentemiddeling toe te passen, maar dat verwacht werd dat met ongeveer een half jaar die mogelijkheid wel zou bestaan. Het is niet gebleken dat de bank heeft toegezegd dat zij contact op zou nemen met de consument zodra rentemiddeling mogelijk is. De consument heeft verder nog een aantal vragen gesteld waarover de bank advies heeft gegeven. Het contact eindigde daarop in april 2016. Hoewel de commissie er begrip voor heeft dat de consument een lastige bewijspositie heeft, omdat er geen gespreksnotities zijn van de telefoongesprekken die volgens de consument zijn gevoerd, blijkt uit het overige bewijs, namelijk de e-mails, niet dat er een toezegging is gedaan. Er bestond dan ook geen verplichting van de bank om op het moment dat het eenmaal mogelijk was om rentemiddeling toe te passen dit aanbod ook aan de consument te doen.
- 3.5 Het eerstvolgende contact is rond juni 2017. Hoewel deze contacten in de eerste instantie over een ander onderwerp gingen, heeft de bank in de e-mail van 6 juni 2017 de consument wel gewezen op de mogelijkheid tot rentemiddeling. Daarvoor heeft de bank de consument verwezen naar de website en verzocht een afspraak op het kantoor te maken als hij behoefte had aan meer informatie. De consument is hierop klaarblijkelijk niet ingegaan. Dat kan de bank echter niet worden aangerekend.

De standpunten van de consument worden dan ook niet ondersteund door het aanwezige bewijs.

3.6 De conclusie is dat de consument niet is geslaagd zijn standpunten te bewijzen. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante passages uit het e-mailcontact tussen de consument en de bank

Mail van 18 januari 2016 van de consument aan de adviseur van de bank

Vorig jaar hebben wij onze woning verbouwd, waardoor er sprake is van een aanzienlijke stijging in de marktwaarde van onze woning. Voordat wij een taxatierapport laten opmaken, informeer ik graag naar de mogelijkheden om de huidige hypotheekconstructie aan te passen.

Zo begreep ik dat een hypotheekrente tussentijds kan worden aangepast als de tussentijds de verhouding lening vs marktwaarde verandert (bij verhouding 85% is dat 0,6% op de rente). Wat is jullie advies in deze en zien jullie nog andere mogelijkheden voor rentemiddeling en/of rentemiddeling over hypotheekgedeelte ex. spaargedeelte?

Mail van 18 januari 2016 van de adviseur van de bank aan de consument

Uiteraard kijken we graag naar de mogelijkheid om wellicht naar een lagere risico categorie te gaan (verlaging risico opslag).

Heb je wellicht een indicatie van wat de huidige marktwaarde van de woning is? (...)

Als ik een waarde weet zal ik of het lukt en wat de rente dan gaat worden voor jullie.

We zijn druk bezig om rente middeling in te kunnen voeren, de planning is medio haverwege/3^e kwartaal van dit jaar. Voor nu kunnen we daar nog niets mee doen helaas.

Mail van 19 januari 2016 van de consument aan de adviseur van de bank

Zonder taxatierapport schat de makelaar het nu op zo'n 525000. Er is een bijgebouw van ruim 100m² bij gekomen.

Mail van 24 februari 2016 van de consument aan de adviseur van de bank

Was hier al meer over bekend?

Mail van 2 maart 2016 van de adviseur van de bank aan de consument

Ik heb een hypotheek adviseur laten kijken of we met de hieronder vermelde waarde een verlaging in de risico opslag voor jullie hypotheek kunnen realiseren. Helaas is dit niet mogelijk omdat er voor jullie hypotheek geen risico opslag is tussen de 75% en 100% van de executie waarde.

(...)

Mail van 4 maart 2016 van de consument aan de adviseur van de bank

En hoe was die rente-opbouw in 2007 bij ABNAMRO en hoe is die rente-opbouw nu?

Mail van 15 maart 2016 van de adviseur van de bank aan de consument

In de onderstaande uitleg staat hoe de rente opbouw was in 2007. Dit is op jullie hypotheek van toepassing.

Er zit in jullie hypotheek geen rente opslag voor de executiewaarde tussen de 75% en 100%. Als er geen opslag in de rente opbouw zit, dan kunnen we deze er ook niet af halen.

Op het moment dat de hypotheek onder de 75% executie waarde komt is het weer mogelijk om te kijken naar een verlaging.

Mail van 15 maart 2016 van de consument aan de adviseur van de bank

De rente opbouw in 2007 bij Fortis is duidelijk, dat staat inderdaad in de mail hieronder. Mijn vraag was welke renteopbouw de ABNAMRO in 2007 kende en hoe deze nu is bij ABNAMRO.

Mail van 15 maart 2016 van de adviseur van de bank aan de consument

Ik begrijp je vraag, maar dat is voor jou niet van toepassing. Waarom wil je dat weten?

Mail van 15 maart 2016 van de consument aan de adviseur van de bank

Ik wil graag een zo'n volledig mogelijk beeld van zaken kunnen vormen.

Mail van 15 maart 2016 van de adviseur van de bank aan de consument

(...) In 2007 (tot en met 2008) was de renteopbouw bij ABN AMRO als volgt: NHG, tot 75% Executiewaarde (EW), meer dan 75%EW

Huidige (sinds 2009) opbouw voor nieuwe hypotheeken is gelijk, alleen dan op basis van Marktwaaarde (MW) in plaats van Executiewaarde

NHG, tot 65% MW, 65%-85% MW en meer dan 85% MW

Mail van 18 maart 2016 van de consument aan de adviseur van de bank

En welk bedrag zouden wij boetevrij mogen aflossen

Mail van 23 maart 2016 van de adviseur van de bank aan de consument

Op de hypotheek mogen de volgende bedragen per jaar boetevrij afgelost worden (...) Let op: Extra aflossen op de woonbalans is mogelijk, maar niet altijd verstandig, vraag hierover altijd advies, in verband met mogelijke fiscale gevolgen. (...)

Mail van 25 maart 2016 van de consument aan de adviseur van de bank

(...) En klopt het we op het aflossingsvrije deel het gehele verschil tussen de ozb waarde en het totaalbedrag van de hypotheek boetevrij mogen aflossen?

Mail van 19 april 2016 van de adviseur van de bank aan de consument

Hypotheeken mogen boetevrij worden afgelost op basis van de meest recente WOZ waarde (peildatum 1-1-2015, dus opgave in 2016). Let op!! Aflossen kan in dit geval niet digitaal en alleen met een machtigingsformulier via een adviseur (is geen advies voor nodig, maar formulier moet wel via adviseur gemaakt worden)

Op het machtigingsformulier kan aangegeven worden dat gebruik gemaakt wordt van de mogelijkheid om af te lossen tot de WOZ waarde en er dient een kopie van de WOZ verklaring met het formulier meegestuurd te worden. Voldoet het verzoek niet aan deze eisen, zal er alsnog boeterente in rekening worden gebracht.

Mail van 1 juni 2017 van de consument aan de adviseur van de bank

(...) Zou u kunnen Pagina 7 / 193 toelichten wat u bedoelt met “oude tarief klasse”? Ik kan zelf niet achterhalen waar onze tarief klasse op is gebaseerd, ook kan ik die verschillende klassen niet terugvinden. En kunt u nakijken hoeveel wij boetevrij mogen aflossen op het aflossingsvrije deel (inclusief verschil hypotheeksom en WOZ waarde)? En wat zou het kosten om voor datzelfde hypotheekdeel de rente om te zetten met boete of rentemiddeling?

Mail van 6 juni 2017 van de adviseur van de bank aan de consument

(...) De mogelijkheden van rentemiddelen en afkoop kunt u zelf het beste berekenen via internet bankieren. Mocht u daar hulp bij nodig hebben bent van harte welkom bij mij in Amersfoort. (...)

Mail van 19 juli 2017 van de adviseur van de bank aan de consument

(...) Het is juist dat de bank, hoewel zij hiertoe contractueel niet gehouden is, in voorkomende gevallen bereid is de van toepassing zijnde risico-opslag aan te passen indien hiertoe aanleiding bestaat. Dit is een service van de bank naar haar klanten. Deze service is inmiddels beleid geworden. Het staat de bank vrij om te bepalen onder welke voorwaarden zij bereid is om de risicoklasse aan te passen. In 2007 werden de risicoklassen bepaald aan de hand van de executiewaarde. Dit is pas recent gewijzigd. De risicoklasse waarin uw lening zich bevindt, wordt tot de renteherziening bepaald op basis van de executiewaarde. Dit is het beleid dat de bank hanteert. Alleen voor lening die recent zijn aangegaan of waar recent een renteherziening heeft plaatsgevonden geldt dat de risicoklasse wordt bepaald op basis van marktwaarde. (...)

Mail van 19 juli 2017 van de consument aan de adviseur van de bank

(...) Als klant van ABN AMRO verwacht ik een deskundig, klantgericht en met documentatie onderbouwd antwoord. Ik wil u dan ook nog eenmaal vragen volledige documentatie te overleggen, waaruit moet blijken dat de voorwaarden uit 2007 nog van kracht zouden zijn, danwel de executiewaarde gehanteerd zou moeten worden.

Daarnaast zou ik ook graag de voorwaarden willen zien waaruit blijkt dat wijziging in losse delen van de hypotheek niet mogelijk zijn. In 2012 zijn er immers ook losse onderdelen gewijzigd, waarom zou dat nu niet voor het aflossingsvrije deel kunnen?

Mail van 20 juli 2017 van de adviseur van de bank aan de consument

Zoals ik het zie zijn er door ondertekening van de offerte in 2012 geen nieuwe voorwaarden voor de hypothecaire lening van kracht geworden. Wel worden voorwaarden voor de bankspaarrekening in de offerte genoemd.

In 2012 werd de risicoklasse net als in 2007 berekend op basis van executiewaarde en niet op basis van marktwaarde. Ook al zouden er andere voorwaarden van kracht zijn geworden dan had dit geen verschil gemaakt.

De risicoklasse geldt voor de gehele lening en niet per leningdeel afzonderlijk. Dit geldt ook voor bijvoorbeeld de huisbankkorting. Per leningdeel kan een rentevastperiode worden opgebroken of kan de aflosvorm worden gewijzigd. Dat is in 2012 gebeurd en zou ook nu kunnen. Ook toen had niet per leningdeel de risicoklasse aangepast kunnen worden.

Dat de voorwaarden van 2007 van kracht zijn blijkt uit de overgelegde stukken. De manier waarop de risicoklasse wordt berekend is puur beleid van de bank. Dit blijkt bijvoorbeeld uit rentestaten waar per risicoklasse tarieven worden aangeboden.