

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-161 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.G. de Vries, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 september 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 11 april 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt dat hij voor of bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening bij de Bank niet de op de hoogte was van de boete bij verkoop van de woning en volledige aflossing van de hypothecaire geldlening. Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door niet na te gaan of er mogelijk sprake zou zijn van een boete bij aflossing van de lening bij de (voormalige) hypothecaire geldverstrekker van Consument. De Commissie overweegt dat Consument op de hoogte was van het feit dat de Bank een gebonden adviseur was. Van een gebonden adviseur kan niet worden verwacht dat zij van de voorwaarden van concurrerende aanbieders op de hoogte is. De Commissie is van oordeel dat de zorgplicht van de Bank niet zover gaat dat zij gehouden is de boeteclausule van andere banken te bekijken, alvorens een advies te geven. Het had op de weg van Consument gelegen om navraag te doen bij de (voormalige) hypothecaire geldverstrekker over de (mogelijke) consequenties van het geheel en vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening. Dat Consument dit niet heeft gedaan, kan de Bank niet worden verweten. De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank niet gehouden is de boete, dan wel de gestelde rentebesparing, te vergoeden aan Consument. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 In oktober 2014 heeft Consument zich tot de Bank gewend in verband met de aankoop van een nieuwe woning.
- 2.2 Consument had reeds een hypothecaire geldlening bij ING, ten bedrag van € 162.000,00.
- 2.3 Op 10 oktober 2015 heeft een gesprek tussen Consument en de hypotheekadviseur van de Bank, de heer [X], plaatsgevonden.
- 2.4 Op 9 december 2014 heeft Consument de opdracht voor een hypotheekadvies aan de Bank verstrekt.
- 2.5 Op 5 februari 2015 heeft Consument het hypotheekadvies van de Bank ontvangen. Consument is akkoord gegaan met het hypotheekadvies en heeft het aanbod van de Bank geaccepteerd.
- 2.6 Op 30 januari 2015 is de hypothecaire geldlening ten bedrage van € 175.240,00 bij de Bank tot stand gekomen.
- 2.7 De hypothecaire geldlening bij ING is per 20 maart 2015 volledig afgelost. ING heeft een vergoeding wegens vervroegde aflossing in rekening gebracht van € 1.700,56.
- 2.8 Consument heeft de Bank per email van 21 februari 2015 gevraagd om uitleg over de in rekening gebrachte vergoeding.
- 2.9 Op 23 februari 2015 heeft de Bank de volgende email gestuurd:
"Geachte heer [Y],

Ik heb de stukken doorgelezen. Blijkbaar heeft u bij het afsluiten van de hypotheek een korting gekregen op de hypotheek, maar is er een clause opgenomen dat wanneer u de hypotheek niet weer bij ING afsluit er een boete wordy berekend bij verkoop van de woning.

Sommige geldverstrekkers, zoals Postbank en SNS, hebben in het verleden een extra korting gegeven bij het afsluiten van de hypotheek met de voorwaarde zoals hierboven staat aangegeven. ABN AMRO kent dit soort clauses niet. Bij ABN AMRO krijgt u geen boete als u de woning verkoopt.

Ik wil ik adviseren om contact op te nemen met de notaris dat de waarde van de polis verrekend moet worden met de hypotheek van ING. De Boete kan dan ook verrekend worden met deze waarde. Althans, dat denk ik.

[...]

Met vriendelijke groeten

[X]

[...]

- 2.10 Op 25 februari 2015 heeft Consument als volgend de mail beantwoordt:
“Goedenavond [X],

Doordat er “voordeelrente” (zie bijlage) achter de 2 hypotheke staat, zijn wij deze boete verschuldigd aan de ING Bank.

Hier ben ik achter gekomen na telefonisch uitleg van de ING. Bij het afsluiten van de hypotheke is dit ons medegedeeld.

En zal dus de extra kosten EUR 1.700,- moeten betalen.

Waar ik nog mee zit is, dat ik dit document (zie bijlage) zo beetje als eerste heb moeten overhandigen bij de hypotheekadvies gesprek(ken). Nu vraag ik mij af of u zelf als mijn hypotheekadviseur van deze boete op de hoogte had moeten zijn of had moeten komen? [...]

- 2.11 De heer [X] van de Bank heeft vervolgens per email gereageerd:
“[...]

Ik vind het heel vervelend dat er een boete wordt berekend bij verkoop van de woning. Deze clausules komen nagenoeg niet meer voor.

Op basis van de stukken had ik ook niet kunnen weten dat u een boete zou krijgen bij verkoop van de woning. Ik begrijp dat u dat van mij had verwacht, maar de zorgplicht van ABN AMRO en mij, als uw adviseur, rijkt niet zo ver dat ik dat had kunnen en moeten weten.

Het is en blijft vervelend, maar ik kan dat helaas niet voor u oplossen. Mijn voorstel is dat u de boete laat verrekenen met de opgebouwde waarde van de polissen van Nationale Nederlanden.[...].

- 2.12 Op 8 juni 2015 heeft Consument haar bezwaar kenbaar gemaakt bij de Bank. Op 9 juli 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij het klachtenmanagement van de Bank. Bij brief van 3 augustus 2015 heeft de Bank de klacht afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert een bedrag van € 2.087,40 te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 30 juni 2015 tot datum betaling en vergoeding van de buitengerechtelijke kosten van € 312,00.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument was voor of bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening bij de Bank niet op de hoogte van de boete bij verkoop van de woning en volledige aflossing van de lening.
- De adviseur van de Bank had in het kader van zijn zorgplicht behoren na te gaan of er mogelijk sprake zou zijn van een boete bij aflossing of er in ieder geval op moeten wijzen dat er mogelijk sprake zou kunnen zijn van een boete.

- De Bank is de overeenkomst van opdracht niet (naar behoren) nagekomen.
- Indien Consument juist en volledig was geïnformeerd, dan zou Consument er voor hebben gekozen om een nieuwe hypothecaire geldlening bij ING af te sluiten.
- Nu de rente bij ING op 5 februari 2015 voor 10 jaar rentevast met NHG condities 2,85% bedroeg en dit 0,10% lager is dan de rente bij de Bank, dan had dit een besparing van € 1.016,40 netto gedurende 10 jaar opgeleverd.
- De totale schade van Consument bedraagt derhalve € 2.087,40 netto (€ 1.071 boete en € 1.016,40).

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Consument heeft slechts één pagina van de overeenkomst met ING aan de Bank overgelegd. Uit deze pagina blijkt niet hoe hoog de rente is en wat de bijbehorende voorwaarden zijn.
- Van de adviseur, als gebonden adviseur, mag niet worden verwacht dat hij van alle concurrerende geldverstrekkers op de hoogte is van de voorwaarden van alle verschillende producten en productnamen en deze bij het adviesgesprek te betrekken.
- Indien de afspraken die golden rondom een eventuele boete wegens vervroegde aflossing niet duidelijk waren voor Consument, dan dient Consument zich met zijn klacht tot ING te wenden.
- Nu in reguliere gevallen bij de verkoop van de woning geen boete verschuldigd is bij vervroegde aflossing, hoefde de adviseur het onderwerp ook niet te bespreken met Consument.
- De tarieven van verschillende aanbieder worden op internet gepubliceerd. Het had voor Consument middels een eenvoudige zoektocht duidelijk kunnen zijn wat de gangbare tarieven waren, bij zowel de Bank als ING. Consument had derhalve op de hoogte kunnen zijn van de lagere tarieven van de ING.
- De adviseur heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam adviseur mag worden verwacht.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie overweegt dat Consument op de hoogte was van het feit dat de Bank een gebonden adviseur was. Van een gebonden adviseur kan niet worden verwacht dat zij van de voorwaarden van concurrerende aanbieders op de hoogte is. De Commissie is van oordeel dat de zorgplicht van de Bank niet zover gaat dat zij gehouden is de boeteclausule van andere banken te bekijken, alvorens een advies te geven. Het had op de weg van Consument gelegen om navraag te doen bij ING over de (mogelijke) consequenties van het geheel en vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening. Dat Consument dit niet heeft gedaan, kan de Bank niet worden verweten. De Commissie is dan ook van oordeel dat de Bank niet gehouden is de boete, dan wel de gestelde rentebesparing, te vergoeden aan Consument.

4.2 De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld kan niet tot een andere beslissing leiden en zal onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.