

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-093 d.d.
19 maart 2015**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. A.M.T. Wigger, leden en
mr. F. Faes, secretaris)**

Samenvatting

Consumenten hebben een spaarhypotheek bij de bank, waarvan de looptijd in 2016 zal eindigen. In 2012 gaat voor de geldlening een rentebedenktijd van twee jaar in. Consumenten en de bank hebben hierover in 2012 telefonisch contact, waarbij de bank heeft gezegd dat het mogelijk is om een rentetarief behorende bij een langere rentevastperiode te kiezen dan de resterende looptijd van de geldlening. In 2013 voert de bank een beleidswijziging door, waardoor het niet langer meer mogelijk is om een rentetarief behorende bij een rentevastperiode te kiezen die langer is dan de resterende looptijd van de geldlening. De bank informeerde Consumenten daarover niet. In 2014 doet de bank Consumenten een aanbod voor een rentetarief behorende bij een rentevastperiode die gelijk is aan de resterende looptijd van de geldlening. Consumenten vorderen dat de bank de in 2012 gedane toezegging gestand doet. De Commissie is van oordeel dat de bank in de gegeven omstandigheden haar toezegging gestand dient te doen en Consumenten een rentetarief behorende bij een langere rentevastperiode dan de looptijd van de geldlening dient aan te bieden. De vordering wordt toegewezen.

Consumenten,

tegen

de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consumenten, ontvangen op 30 september 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 januari 2015 en zijn aldaar vershenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consumenten hebben in 1986 een hypothecaire geldlening (spaar/levenhypotheek) bij Aangeslotene afgesloten met een looptijd van 30 jaar. De looptijd van de geldlening eindigt in 2016. De eerste volgende renteherzieningsdatum van de geldlening was 1 juni 2014.
- 3.2. Consumenten hebben voor de laatste twee rentevastperioden van de geldlening telkens een periode van zeven jaar gekozen. Op 1 juni 2012 is de rentebedenktijd van twee jaar ingegaan. In verband hiermee hebben Consumenten in 2012 telefonisch contact gehad met Aangeslotene. Tijdens dit gesprek heeft een medewerkster van Aangeslotene aangegeven dat het mogelijk is om een rentetarief behorende bij een rentevastperiode te kiezen die langer is dan de resterende looptijd van de geldlening.
- 3.3. In 2013 heeft Aangeslotene een beleidswijziging doorgevoerd waardoor zij niet langer meer de mogelijkheid bood om een rentetarief behorende bij een rentevastperiode te kiezen die langer is dan de (resterende) economische looptijd van een geldlening. Deze beleidswijziging is niet aan Consumenten medegedeeld.
- 3.4. Aangeslotene heeft per brief van 21 februari 2014 aan Consumenten een renteaanbod gedaan voor een rentetarief behorende bij een nieuwe rentevastperiode van twee jaar ingaande op 1 juni 2014, dat gebaseerd is op de resterende looptijd van de geldlening. Consumenten hebben aan Aangeslotene te kennen gegeven het niet eens te zijn met dit voorstel.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Primair vorderen Consumenten dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het aanbieden van het rentetarief behorende bij een rentevastperiode van zeven jaar vanaf 1 juni 2014. Subsidiair vorderen Consumenten dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van minimaal € 4.000,-.
- 4.2. Aan deze vordering leggen Consumenten ten grondslag dat Aangeslotene tijdens het telefoongesprek in 2012 de onvoorwaardelijke toezegging heeft gedaan dat een rentetarief behorende bij een langere rentevastperiode dan de resterende looptijd van de geldlening kan worden gekozen. Consumenten wensen Aangeslotene daaraan te houden. Daarnaast heeft Aangeslotene Consumenten in 2013 niet geïnformeerd over haar beleidswijziging met betrekking tot de mogelijke lengte van een rentevastperiode. Als Consumenten in 2012 hadden geweten dat Aangeslotene in de toekomst geen rentetarief behorende bij een langere rentevastperiode dan de resterende looptijd van de geldlening zou aanbieden, hadden Consumenten in 2012, mede gelet op de hoogte van de rente, gekozen voor een rentetarief behorende bij een rentevastperiode van zeven jaar.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Aangeslotene de in 2012 gedane toezegging met betrekking tot de mogelijkheid om voor een rentetarief behorende bij een langere rentevastperiode te kiezen dan de resterende duur van de geldlening gestand dient te doen.
- 5.2. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene heeft erkend dat zij in 2012 aan Consumenten een toezegging heeft gedaan. In haar brief van 11 april 2014 aan Consumenten heeft Aangeslotene uitdrukkelijk erkend dat een medewerkster tijdens het telefoongesprek in 2012 heeft toegezegd dat het mogelijk is om een rentetarief behorende bij een langere rentevastperiode dan de resterende looptijd van de geldlening te kiezen. Nog daar gelaten of Aangeslotene Consumenten had moeten informeren over de beleidswijziging, komt de Commissie reeds op grond van het voorgaande tot de conclusie dat Aangeslotene de door Consumenten gestelde toezegging zonder enig voorbehoud heeft gedaan en dat zij daaraan mag worden gehouden. Voorts zijn de Commissie onvoldoende feiten of omstandigheden gebleken die maken dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn om Aangeslotene aan haar toezegging te houden.
- 5.3. Het voorgaande betekent dat Aangeslotene gehouden is om aan Consumenten vanaf 1 juni 2014 het rentetarief dat toen gold voor een rentevastperiode van zeven jaar aan te bieden.
- 5.4. Nu Consumenten in het gelijk worden gesteld, dient Aangeslotene ook de door Consumenten in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.
- 5.5. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consumenten met terugwerkende kracht vanaf 1 juni 2014 het rentetarief dat toen gold voor een rentevastperiode van zeven jaar dient aan te bieden. Tevens dient Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consumenten de eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, te vergoeden.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan