

## **Uitspraak Commissie van Beroep 2015-035 d.d. 17 november 2015**

(mr. W.J.J. Los, voorzitter, mr. S.B. van Baalen, mr. A. Bus, mr. C.A. Joustra en drs. P.H.M. Kuijs AAG, leden, en mr. G.A. van de Watering, secretaris)

### **Samenvatting**

Vordering van onbepaalde waarde en bevoegdheid Commissie van Beroep. Boeterente bij omzetting rentevooraarden hypothecaire geldlening. Fout van de bank in de opgave van de boeterente. Met de opgave is informatie verstrekt. De opgave had niet de strekking van een aanbod namens de bank. Op grond van de algemene voorwaarden was de bank bevoegd de fout te herstellen. Desbetreffende beding niet onredelijk bezwarend. Ook los van die bevoegdheid kan de bank in de gegeven omstandigheden niet de vrijheid worden ontzegd om de verstrekte informatie recht te zetten, toen die onjuist bleek. Daarbij is van belang dat Belanghebbenden konden vermoeden dat sprake was van een fout en zij dus niet zonder meer erop mochten vertrouwen dat de verstrekte informatie juist was. Verder kan uit hetgeen de getuigen bij de Geschillencommissie hebben verklaard, niet worden opgemaakt dat de bank, nadat zij de onjuiste opgave had gedaan, die opgave later nog heeft geverifieerd en aan belanghebbenden heeft bevestigd, in welk geval belanghebbenden redelijkerwijs niet meer rekening zouden hebben hoeven houden met een fout. De fout is bovendien binnen enkele dagen hersteld, nog voordat enige offerte was uitgebracht. Belanghebbenden hebben binnen die korte termijn op basis van de foutieve informatie niets gedaan waardoor zij nadeel lijden, met uitzondering van het laten uitvoeren van een taxatie. Zij hebben enkel een voordeel gemist dat hen niet toekwam op grond van wat zij bij het aangaan van de hypothecaire geldlening met de bank waren overeengekomen. Het nadeel van de kosten van de taxatie heeft de Geschillencommissie terecht voor rekening van de bank gebracht.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

### **I. De procedure in hoger beroep**

- I.1 Bij een op 3 maart 2015 door de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (verder: Commissie van Beroep) ontvangen beroepschrift met bijlagen hebben Belanghebbenden uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (verder: Geschillencommissie) van 6 november 2014 en 23 januari 2015 (dossiernummer GC-14-00141) ter toetsing voorgelegd.
- I.2 De Bank heeft zich bij brief van 15 mei 2015 uitgelaten over de ontvankelijkheid van Belanghebbenden in het beroep.
- I.3 De Commissie van Beroep heeft het beroep mondeling behandeld op 1 juni 2015. Beide partijen waren aanwezig. De Bank heeft een pleitnotitie overgelegd.

- 1.4 Na de mondelinge behandeling heeft de Bank, nadat haar desgevraagd daartoe de gelegenheid was gegeven, haar verweer alsnog op schrift gesteld bij brief van 14 juli 2015. Partijen hebben zich vervolgens nog nader uitgelaten, Belanghebbenden bij brief van 25 augustus 2015 en de Bank bij brief van 7 september 2015.

## **2. De procedure in eerste aanleg**

Voor het verloop van de procedure in eerste aanleg verwijst de Commissie van Beroep naar de aan deze uitspraak gehechte uitspraken van de Geschillencommissie.

## **3. Inleiding op de beoordeling van het beroep**

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de door de Geschillencommissie onder 2.1 tot en met 2.8 van haar einduitspraak van 23 januari 2015 vermelde feiten, voor zover relevant aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan.
- 3.2 Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2.1 De Bank heeft in 2008 een hypothecaire geldlening aan Belanghebbenden verstrekt tegen een rente van effectief 5,27 procent per jaar (nominaal 5,15% per jaar), met een rentevaste periode van tien jaar tot 1 januari 2018.
- 3.2.2 Op de hypothecaire geldlening zijn van toepassing de Voorwaarden ABN AMRO Woninghypotheken van 15 oktober 2007 (hierna: Voorwaarden woninghypotheken). Die voorwaarden luiden, voor zover hier van belang:

‘7 Vervroegde gedeeltelijke of algehele aflossing

7.1 (..)

7.2 Vergoeding verschuldigd

Als de voor uw Lening geldende rente op het moment van vervroegde gedeeltelijke of algehele aflossing hoger is dan de dagrente voor soortgelijke nieuwe leningen (met dezelfde rentevorm), is over de vervroegde gedeeltelijke of algehele aflossingen boven de hierna vermelde kosteloze aflossingen (vrijstellingen) een vergoeding aan de Bank verschuldigd. (..)

9 Omzetten Lening (wijzigen van de leningvoorwaarden)

(..)

9.1.1 (..)

9.1.2 Tussentijdse omzetting

In principe kan een lening ook tussentijds, dat wil zeggen niet op de renteherzieningsdatum, worden omgezet. Bij tussentijdse omzetting kan, net als bij vervroegde gedeeltelijke of algehele aflossing (zie artikel 7), een vergoeding verschuldigd zijn.

Bij tussentijdse omzetting bent u de rente verschuldigd die in de offerte is vermeld. (...)

- 3.2.3 Tussen partijen gelden verder onder meer de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V. (hierna: de Algemene voorwaarden). Artikel 19 van de Algemene voorwaarden luiden, voor zover hier van belang:
1. De cliënt moet de door de bank aan hem verzonden of op een andere wijze aan hem ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven of andere gegevens zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren. (..)
  2. (..) Als de bank constateert dat zij een fout of vergissing heeft gemaakt, herstelt zij die zo spoedig mogelijk. De bank stelt de cliënt zo spoedig mogelijk in kennis van de geconstateerde fout of vergissing.
  3. De bank is bevoegd een fout of vergissing zonder instemming van de cliënt te herstellen en om een onterechte boeking ongedaan te maken. (..)
- 3.2.4 In een gesprek op 11 april 2013 met een adviseur van de Bank hebben Belanghebbenden onder meer geïnformeerd naar mogelijkheden om de rente op de hypothecaire geldlening variabel te maken. De adviseur heeft op 15 april 2013 een zogenoemde pro forma aflosnota opgevraagd. Volgens de pro forma aflosnota was bij volledige aflossing van de hypothecaire geldlening geen boeterente verschuldigd. De adviseur heeft dat op 16 april 2013 telefonisch aan Belanghebbenden meegedeeld. Op 22 april 2013 heeft een makelaar de waarde van de woning van Belanghebbenden getaxeerd. Op 23 april 2013 heeft de adviseur aan Belanghebbenden meegedeeld dat de pro forma aflosnota door een storing in het boeteberekeningssysteem onjuist was opgemaakt en dat de boeterente op die datum € 19.706,42 bedroeg. Bij nota van 15 mei 2013 heeft de makelaar € 507,60 aan Belanghebbenden in rekening gebracht voor de taxatie van 22 april 2013.
- 3.3 Belanghebbenden hebben samengevat aangevoerd dat de Bank op 16 april 2013 het aanbod heeft gedaan de rente op de hypothecaire geldlening boetevrij om te zetten in een variabele rente en dat zij dit aanbod direct mondeling hebben aanvaard, waarmee een overeenkomst tot stand is gekomen. Belanghebbenden hebben gevorderd, kort gezegd, dat de Bank wordt veroordeeld om:
1. te vergoeden het verschil tussen de rente die zij hebben betaald en de rente die zij hadden moeten betalen indien de rente variabel was gemaakt,
  2. de rente op de hypothecaire geldlening om te zetten naar een variabel tarief,
  3. de kosten van de taxatie te betalen (€ 507,60),
  4. de kosten van de behandeling van de klacht te betalen (€ 50,-).
- 3.4 De Geschillencommissie heeft bij de tussenuitspraak van 6 november 2014 overwogen dat zij getuigen wilde horen. De getuigenverhoren hebben plaatsgevonden op 12 december 2014. Als getuigen zijn toen de zoon en schoondochter van Belanghebbenden en de adviseur van de Bank gehoord. Bij de einduitspraak is de Geschillencommissie, kort gezegd, tot de conclusie gekomen dat geen definitieve overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen en dat de informatie die de adviseur van de Bank heeft gegeven, een indicatie was, waarop de Bank mocht terugkomen. De Geschillencommissie heeft het wel redelijk geoordeeld dat de Bank de taxatiekosten en het klachtgeld voor haar rekening zou nemen en aldus bij bindend advies beslist dat de Bank in totaal € 557,60 aan Belanghebbenden moet vergoeden. Voor het overige zijn de vorderingen van Belanghebbenden afgewezen.

#### **4. Beoordeling van het beroep**

##### *Ontvankelijkheid*

- 4.1 Partijen verschillen van mening over de hoogte van het belang van het geschil in deze zaak. Volgens de Bank is dit lager is dan € 25.000,-, zodat geen beroep tegen de uitspraak van de Geschillencommissie kan worden ingesteld.
- 4.2 Ingevolge artikel 5.1 van het Reglement Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening, zoals dat tot 1 oktober 2015 gold, oordeelt de Commissie van Beroep over beroep van consumenten en aangeslotenen tegen beslissingen van de Geschillencommissie die in de vorm van een bindend advies zijn gegeven en waarbij het belang van het geschil ten minste € 25.000,- belooft. De vordering van Belanghebbenden heeft een onbepaalde waarde. Het verschil tussen de vaste rente die Belanghebbenden moeten betalen en de variabele rente die zij zouden hebben moeten betalen, is immers nog niet te bepalen, omdat niet bekend is wat de hoogte van de variabele rente zal zijn gedurende de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening. Ingevolge artikel 5.5 van het Reglement kan, indien een beroep geen vordering tot een bepaald bedrag bevat, de Commissie van Beroep het gevorderde bedrag zelf begroten en, indien de schadevergoeding geheel of gedeeltelijk strekt tot een prestatie anders dan de betaling van een geldsom, de geldswaarde van zulk een prestatie begroten. Gelet op de hoogte van de vaste rente, de huidige stand van de variabele rente en de in april 2013 resterende duur van de rentevaste periode zijn er voldoende aanwijzingen om aan te nemen dat het verschil tussen de vaste rente en de variabele rente groter is dan € 25.000,-. Belanghebbenden kunnen daarom in het beroep worden ontvangen.

##### *Is de Bank gebonden aan de opgave van 16 april 2013?*

- 4.3 Op grond van de Voorwaarden woninghypotheken waren Belanghebbenden voor de omzetting van de rentevoorwaarden van de hypothecaire geldlening een vergoeding verschuldigd. Kern van het geschil is of Belanghebbenden redelijkerwijs erop hebben mogen vertrouwen dat de Bank door de opgave van 16 april 2013 heeft ingestemd met een afwijking van die voorwaarden, in die zin dat zij haar recht op een vergoeding prijs gaf. In dit verband acht de Commissie van Beroep het volgende van belang.
- 4.4 De Bank heeft op verzoek van Belanghebbenden een opgave gedaan van de vergoeding die zij verschuldigd zouden zijn bij de omzetting van de rentevoorwaarden van de hypothecaire geldlening. Daarmee heeft de Bank Belanghebbenden desgevraagd informatie verstrekt. Feiten of omstandigheden die de conclusie rechtvaardigen dat deze opgave (tevens) de verdergaande strekking had van een aanbod tot het wijzigen van de rentevoorwaarden, zijn niet aangevoerd of aannemelijk geworden. Van een aanvaarding door Belanghebbenden van een aanbod gedaan namens de Bank is daarom geen sprake.

- 4.5 De opgave van de Bank dat bij wijziging van de rentevoorwaarden geen vergoeding was verschuldigd, was onjuist. De vraag is of de Bank de fout in de opgave mocht herstellen. Artikel 19 van de Algemene voorwaarden gaf de Bank de bevoegdheid tot herstel van fouten. Niet valt in te zien waarom het voor Belanghebbenden onredelijk bezwarend zou zijn dat de Bank fouten in verstrekte informatie mag herstellen. Van een zich bevrijden van een toegezegde prestatie of gebondenheid aan de overeenkomst is in een dergelijk geval geen sprake, anders dan Belanghebbenden betogen. Hun beroep op vernietigbaarheid van het beding faalt dan ook. De Bank heeft verder gehandeld in overeenstemming met de eisen die artikel 19 van de Algemene voorwaarden stelt, door de fout zo spoedig mogelijk te herstellen en aan Belanghebbenden mee te delen, namelijk onmiddellijk na de ontdekking daarvan.
- 4.6 Overigens kan ook los van de bevoegdheid die artikel 19 van de Algemene voorwaarden de Bank in de gegeven omstandigheden niet de vrijheid worden ontzegd om de verstrekte informatie recht te zetten, toen die onjuist bleek. Daarbij is van belang dat Belanghebbenden konden vermoeden dat sprake was van een fout en zij dus niet zonder meer erop mochten vertrouwen dat de verstrekte informatie juist was. De verschuldigdheid van een vergoeding bij tussentijdse wijziging van rentevoorwaarden zoals de onderhavige, is immers gebruikelijk en Belanghebbenden hadden door raadpleging van de Voorwaarden woninghypotheken kunnen vaststellen dat ook in hun geval een vergoeding was verschuldigd en dat de omvang van die vergoeding (definitief) zou worden vastgesteld in een door de Bank op te maken offerte. Verder kan uit hetgeen de getuigen bij de Geschillencommissie hebben verklaard, niet worden opgemaakt dat de Bank, nadat zij de onjuiste opgave had gedaan, die opgave later nog heeft geverifieerd en aan Belanghebbenden heeft bevestigd, in welk geval Belanghebbenden redelijkerwijs niet meer rekening zouden hebben hoeven houden met een fout. De fout is bovendien binnen enkele dagen hersteld, nog voordat enige offerte was uitgebracht. Belanghebbenden hebben binnen die korte termijn op basis van de foutieve informatie niets gedaan waardoor zij nadeel lijdten, met uitzondering van het laten uitvoeren van een taxatie. Zij hebben enkel een voordeel gemist dat hen niet toekwam op grond van wat zij bij het aangaan van de hypothecaire geldlening met de Bank waren overeengekomen. Het nadeel van de kosten van de taxatie heeft de Geschillencommissie terecht voor rekening van de Bank gebracht.
- 4.7 Uit het voorgaande volgt dat de Bank de foute opgave mocht herstellen. De Bank is daarom niet verplicht de overeengekomen vaste rente alsnog (zonder verschuldigdheid van een vergoeding) om te zetten in een variabele rente en evenmin om Belanghebbenden het verschil tussen de overeengekomen vaste rente en de variabele rente te vergoeden. Het beroep van Belanghebbenden faalt.
- 4.8 Hetgeen partijen verder nog hebben aangevoerd, behoeft niet te worden besproken, omdat het niet kan leiden tot een andere beslissing.
- 4.9 De slotsom is dat de beslissing van de Geschillencommissie moet worden gehandhaafd.

## **5. Beslissing**

De Commissie van Beroep handhaaft de bestreden beslissing.