

**Tussen- en einduitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-028 d.d. 23 januari 2015**

**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. A.J.M. Lenting, mevrouw mr. M.C.M. van Dijk, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)**

**Samenvatting**

Consumenten hebben een gesprek met een adviseur van de bank gehad en stellen zich op het standpunt dat deze adviseur heeft medegedeeld dat het mogelijk zou zijn de bestaande hypothecaire geldlening boetevrij om te zetten naar een lening tegen een variabel rentetarief. Consumenten hebben dit aanbod, aldus hun betoog, aanvaard en op dat moment is tussen partijen een overeenkomst tot stand gekomen. Aangeslotene weerspreekt dat een overeenkomst tot stand gekomen is. De Commissie heeft de adviseur en de zoon en schoondochter van Consumenten als getuige opgeroepen. Op basis van de getuigenverhoren concludeert de Commissie dat geen definitieve overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen. Voor zover Consumenten al de woorden “maak dat maar in orde” hebben gebruikt, lijkt dat eerder betrekking te hebben op het uitbrengen van een offerte zodra de taxatie bekend zou zijn. Overigens spoort met het beleid van de bank, zoals uit de getuigenverklaring van de adviseur blijkt, dat eerst een offerte wordt uitgebracht als de rentepercentages vaststaan. De verklaring van de adviseur wordt bevestigd door zijn gespreksaantekeningen.

**TUSSEN UITSPRAAK**

Consument,

en

ABN AMRO Bank 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 11 maart 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaardden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 28 oktober 2014 en zijn aldaar verschenen.

**2. De vordering en grondslagen**

2.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot:

- (i) vergoeding van de door hem betaalde hogere rentelasten bestaande uit het verschil tussen de door hem sedert april 2013 betaalde 10 jaarsvaste rente en de telkens gegolden hebbende variabele rente;
  - (ii) het omzetten van de rente op de hypothecaire geldlening naar een variabel tarief;
  - (iii) het betalen van de kosten van het taxatierapport ten behoeve van de omzetting van de hypothecaire geldlening van € 507,60; en
  - (iv) het betalen van de kosten voor behandeling van de klacht van € 50,-.
- 2.2. Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen uit de tussen partijen op 16 april 2013 gesloten overeenkomst. Aangeslotene heeft een aanbod gedaan de bestaande hypothecaire geldlening met een vaste rente voor een periode van tien jaren om te zetten naar een lening tegen een variabele rente zonder dat daarvoor een boeterente verschuldigd zou zijn. Consument heeft dit aanbod aanvaard.
- 2.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument weersproken. De Commissie komt daarop later terug.

### **3. Beoordeling**

- 3.1. De Commissie heeft partijen gehoord en heeft behoefte aan nadere informatie over de gebeurtenissen op 11, 15, 16 en 23 april 2013. Op grond van artikel 39.4. van haar Reglement nodigt zij partijen uit op 12 december 2014 en zijn aldaar verschenen.
- 3.2. Mocht één van de getuigen op bedoelde datum verhinderd zijn, dient dit per ommekeer aan de Commissie te worden medegedeeld.
- 3.3. Daarnaast verzoekt de Commissie Aangeslotene te onderzoeken wat in haar systeem over de aflosnota van 22 februari 2013 staat vermeld en haar en de wederpartij zulks mede te delen.

### **4. Tussenbeslissing**

De Commissie:

- verzoekt partijen zorg te dragen voor de aanwezigheid van de getuigen op 12 december 2014, zoals hiervoor in r.o. 3.1. overwogen;
- verzoekt Aangeslotene binnen twee weken na dagtekening van deze tussenbeslissing de Commissie en de wederpartij te informeren over hetgeen in haar systeem staat vermeld over de aflosnota van 22 februari 2013; en
- houdt iedere verdere beslissing aan.

## **UITSPRAAK**

### **I. Procesverloop**

- De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- de tussenbeslissing d.d. 6 november 2014 en de daarin genoemde stukken;
  - het proces-verbaal van de getuigenverhoren van 12 december 2014.

De Commissie neemt over en gedraagt zich naar hetgeen in genoemde tussenbeslissing werd overwogen en beslist.

## **2. Feiten**

- 2.2. In april 2008 hebben Consumenten een hypothecaire geldlening bij Aangeslotene afgesloten. De lening was opgebouwd uit twee delen met een rentevaste periode van tien jaar.
- 2.3. Op 11 april 2013 heeft een adviseur van Aangeslotene een bezoek aan Consumenten en hun zoon gebracht. Zijdelings hebben Consumenten tijdens dit gesprek onder meer geïnformeerd naar mogelijkheden om de rente van hun hypothecaire geldlening te verlagen door hun geldlening om te zetten naar een lening met een variabel rentetarief.
- 2.4. Op 15 april 2013 heeft de adviseur van Aangeslotene een pro forma aflosnota opgevraagd. Hieruit bleek dat geen boete bij volledige aflossing van de hypothecaire geldlening verschuldigd zou zijn.
- 2.5. Op 16 april 2013 heeft de adviseur telefonisch aan Consumenten bericht dat geen boete bij volledige aflossing verschuldigd zou zijn.
- 2.6. In dat kader heeft een makelaar op 22 april 2013 de woning van Consumenten getaxeerd.
- 2.7. Op 23 april 2013 heeft de adviseur van Aangeslotene aan Consumenten bericht dat op 15 april 2013 sprake is geweest van een storing in het boeteberekeningssysteem van Aangeslotene, waardoor de rente onjuist is berekend. Per 23 april 2013 zou de boeterente € 19.706,42 bedragen.
- 2.8. Aangeslotene heeft vervolgens de door Consumenten verstrekte taxatieopdracht geannuleerd.
- 2.9. De makelaar heeft op 15 mei 2013 een bedrag van € 507,60 in rekening gebracht voor de reeds gemaakte werkzaamheden in verband met de taxatie.

## **3. De vordering en grondslagen**

Hiervoor verwijst de Commissie naar meergenoemde tussenbeslissing.

## **4. Beoordeling**

- 4.1. Consumenten stellen zich op het standpunt dat de adviseur van Aangeslotene, na een mededeling over een beleidswijziging op 11 april 2013, hun tijdens het telefoongesprek van 16 april 2013 heeft medegedeeld dat het mogelijk zou zijn de bestaande hypothecaire geldlening boetevrij om te zetten naar een lening tegen een variabel rentetarief. Consumenten hebben dit aanbod, aldus hun betoog, tijdens bedoeld telefoongesprek aanvaard en op dat moment is tussen partijen een overeenkomst tot stand gekomen. Aangeslotene weerspreekt dat op 16 april 2013 een overeenkomst tot stand gekomen is.
- 4.2. In meergenoemde tussenbeslissing heeft de Commissie overwogen behoefte te hebben aan nadere informatie over de gebeurtenissen op 11, 15, 16 en 23 april 2013. Zij heeft het in dat kader gewenst geacht dat de schoondochter en de zoon van Consumenten, alsmede de adviseur in dienst van Aangeslotene gehoord zouden worden. Deze getuigen zijn gehoord op 12 december 2014.

- 4.3. Op basis van de getuigenverhoren wordt het volgende overwogen. Uit niets blijkt dat het beleid van Aangeslotene in die zin veranderd is dat elke vervroegde aflossing boetevrij zou zijn. Integendeel, de getuige van de kant van Aangeslotene geeft aan dat een beleidswijziging voor een bepaalde categorie geldleners (van wie de geldlening hoger was dan de waarde van het onderpand) overwogen werd. Geenszins staat vast dat Consumenten daaraan zouden voldoen. Een eventuele offerte van Aangeslotene zou voor Consumenten interessant kunnen zijn indien er een aantrekkelijk verschil in rentepercentages zou zijn (tussen hun huidige rente en de te offeren rente). De zoon en de schoondochter bevestigden als getuigen in grote lijnen het betoog van Consumenten. Wat in hun getuigenverklaringen echter opvalt is dat er bij beiden geen herinnering is aan namens Aangeslotene genoemde rentepercentages, terwijl het daarom in de kern gaat. Het verschil in rentepercentages hing af van de nog te verrichten taxatie. Het ligt voor de hand dat Aangeslotene eerst dan een offerte uitbrengt als de percentages vaststaan. Voor zover Consumenten al de woorden “maak dat maar in orde” hebben gebruikt, zoals zij stellen en hun schoondochter en zoon verklaarden, lijkt dat eerder betrekking te hebben op het uitbrengen van een offerte zodra de taxatie bekend zou zijn. Overigens spoort met het beleid van Aangeslotene, zoals uit de getuigenverklaring van de adviseur blijkt, dat eerst een offerte wordt uitgebracht als de rentepercentages vaststaan. De verklaring van de adviseur wordt bevestigd door zijn gespreksaantekeningen.
- 4.4. Op basis van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat in het telefoongesprek van 16 april 2013 geen definitieve overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen. De gegeven informatie moet dan ook als een indicatie worden beschouwd, waarop Aangeslotene mocht terugkomen. De adviseur van Aangeslotene erkent dat Consumenten wel de gerechtvaardigde verwachting mochten hebben dat de boete wegens vervroegde aflossing nihil was en dat zij op basis van die informatie zijn doorgedaan met het omzettingstraject en de opdracht tot taxatie hebben gegeven. De Commissie acht het dan ook redelijk dat Aangeslotene de gemaakte kosten voor de taxatie voor haar rekening neemt. Daarom komt het klachtgeld tevens voor vergoeding in aanmerking.
- 4.5. Gelet op het voorgaande komen de overige vorderingen van Consumenten niet voor toewijzing in aanmerking.

## **5. Beslissing**

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat Aangeslotene binnen vier weken na dagtekening van dit advies aan Consumenten vergoedt een bedrag van € 507,60 voor de gemaakte taxatiekosten te vermeerderen met een bedrag van € 50,- ter behandeling van dit geschil. De overige vorderingen worden afgewezen.

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 [kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan](http://kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan)