

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-270 d.d.
18 september 2015
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger en mr. A.P. Luitingh, leden en
mr. E.C. Aarts, secretaris)**

Samenvatting

Op enig moment heeft Aangeslotene Consument een renteverlengingsvoorstel toegestuurd. Consument stelt dat hij het renteverlengingsvoorstel nimmer heeft ontvangen. Aangeslotene heeft erkend dat zij niet kan bewijzen dat Consument het renteverleningsvoorstel daadwerkelijk heeft ontvangen en heeft zich bereid verklaard de lopende rentevastperiode open te breken, zonder daarbij een boeterente in rekening te brengen, en Consument een nieuw renteverleningsvoorstel gedaan. Consument heeft het voorstel geaccepteerd. De Commissie acht de benadering van Aangeslotene alleszins redelijk en ziet geen aanleiding de door Consument geclaimde rentevergoeding toe te kennen. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap MNF Bank N.V., gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen Aangeslotene, in deze vertegenwoordigd door de naamloze vennootschap ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief van Consument van 19 februari 2015;
- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 6 maart 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

Voor zover de klacht gericht was op de in de stukken genoemde renteherziening in 2008 heeft Consument dat onderdeel van de klacht ter zitting ingetrokken.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomen 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 28 augustus 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. Consument heeft in het verleden met Aangeslotene een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') gesloten bestaande uit meerdere leningdelen.
- 3.2. Bij brief van 6 januari 2010 heeft Aangeslotene Consument bericht omtrent de naderende einddatum van de rentevastperiode van het leningdeel met nummer [nummer]. In voornoemde brief is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“Op 1 maart 2010 eindigt de met u overeengekomen rentevastperiode van uw hierboven genoemde hypotheek. De restant hoofdsom bedraagt € 453.780,22.

Wij bieden u aan de lening voort te zetten tegen de volgende condities:

<i>Rente</i>	<i>6,35% nominaal per jaar, 6,50% effectief per jaar</i>
<i>Rentevastperiode</i>	<i>10 jaar</i>
<i>Rentebedrag</i>	<i>€ 2.401,25 per maand achteraf te voldoen</i>
<i>Eerste incassodatum</i>	<i>1 april 2010</i>
<i>Eerstvolgende rentevaststelling</i>	<i>1 maart 2020</i>
<i>(...)</i>	

Is de rente voor de aangeboden rentevastperiode op 1 maart 2010 lager dan de in deze brief geoffreerde rente, dan zal voor u het lagere rentepercentage gelden.

Naast deze rente aanbieding kunnen wij u tevens onze andere rente mogelijkheden aanbieden. Wij verwijzen u naar de bijlage.

Hebben wij, 14 dagen voor ingangsdatum van de nieuwe renteperiode, geen schriftelijke reactie van u ontvangen, zullen wij de lening voortzetten tegen de hiervoor genoemde condities.”

- 3.3. Consument heeft niet gereageerd op voornoemde brief van Aangeslotene. Bij brief van 1 maart 2010 heeft Aangeslotene het nieuwe rentepercentage van 6,15% voor een periode van 10 jaar aan Consument bevestigd.
- 3.4. Op 12 maart 2010 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene. In een interne telefoonnotitie van Aangeslotene is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“12-3-2010 – rel nr [nummer 1] – klant wilde andere rente kiezen maar heeft niet gereageerd. Per 1/3 aan renteherz toe. JN gesproken: hij is te laat. hij heeft ruim de tijd gehad // CB.”
- 3.5. Bij brief van 10 juli 2014 heeft Consument zich bij Aangeslotene en later bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: 'de Ombudsman') beklagd over de renteherziening. Op 2 december 2014 heeft de Ombudsman Aangeslotene de aanbeveling gedaan om de lopende rentevastperiode open te breken en een nieuw renteverlengingsvoorstel te doen voor het leningdeel met nummer [nummer]., zonder daarbij een boeterente in rekening te brengen. Aangeslotene heeft de aanbeveling opgevolgd en Consument een nieuw renteverleningsvoorstel gedaan. In december 2014 heeft Consument het renteverlengingsvoorstel geaccepteerd.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Deze schade begroot Consument op € 53.076,95, zijnde het verschil tussen de feitelijk door Consument betaalde rente en de rente die betaald zou zijn indien een variabele rente van toepassing zou zijn geweest gedurende de periode van 1 maart 2010 tot en met december 2014.
- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:
- Consument heeft de brief van Aangeslotene van 6 januari 2010 met daarin het renteverlengingsvoorstel nimmer ontvangen. Consument heeft op 12 maart 2010 telefonisch geprotesteerd tegen de renteherziening en heeft zich hierover vervolgens meerdere malen telefonisch bij Aangeslotene beklagd alvorens hij bij brief van 10 juli 2014 formeel een klacht heeft ingediend. Indien Consument het renteverlengingsvoorstel wel zou hebben ontvangen, zou hij hebben gekozen voor een variabele rente.
- 4.3. Op de stellingen die de Bank aan haar verweer ten grondslag legt, wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. Consument baseert zijn vordering op de stelling dat hij het renteverleningsvoorstel van 6 januari 2010 nimmer heeft ontvangen en Aangeslotene de ontvangst van het voorstel ook op geen enkele manier aannemelijk heeft gemaakt. Indien Consument het renteverlengingsvoorstel wel zou hebben ontvangen, had hij gekozen voor een variabele rente, aldus Consument. Consument vordert het verschil tussen de feitelijk door hem betaalde rente en de rente die betaald zou zijn indien een variabele rente van toepassing zou zijn geweest gedurende de periode van 1 maart 2010 tot en met december 2014.
- 5.2. Aangeslotene heeft erkend dat zij niet kan bewijzen dat Consument het renteverlengingsvoorstel daadwerkelijk heeft ontvangen en heeft zich dientengevolge – overeenkomstig het oordeel van de Ombudsman – bereid verklaard de lopende rentevastperiode van het leningdeel met nummer [nummer] open te breken, zonder daarbij een boeterente in rekening te brengen, en Consument een nieuw renteverlengingsvoorstel gedaan. Consument heeft het voorstel in december 2014 geaccepteerd.
- 5.3. De Commissie acht de benadering van Aangeslotene alleszins redelijk. Ten aanzien van de door Consument gevorderde schade als gevolg van het handelen van Aangeslotene, oordeelt de Commissie als volgt.

- 5.4. De Commissie ziet geen aanleiding de door Consument geclaimde rentevergoeding voor de periode van 1 maart 2010 tot december 2014 toe te kennen. Hierbij acht zij van belang dat Consument zich pas in juli 2014, zijnde ruim 4 jaar na de renteherziening, (schriftelijk) bij Aangeslotene heeft beklagd. Consument heeft weliswaar gesteld dat hij in de tussenliggende periode meerdere malen telefonisch contact heeft gehad met Aangeslotene, echter hiervan is – behalve de telefoonnotitie van het telefoongesprek van 12 maart 2010 – niets gedocumenteerd. Ingevolge de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – haar stellingen moet bewijzen dan wel op zijn minst aannemelijk moet maken. Omdat Consument zich op het standpunt stelt dat hij in de periode van maart 2010 tot juli 2014 meerdere malen telefonisch contact heeft gehad met Aangeslotene, rust de bewijslast op hem. De Commissie stelt vast dat in deze zaak geen feiten zijn gebleken die als ondersteuning van het gestelde contact kunnen gelden en Consument tegenover de betwisting door Aangeslotene onvoldoende bewijs heeft geleverd om de juistheid van zijn stelling te kunnen aannemen.
- 5.5. Resumerend is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument moet worden afgewezen. 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 de vordering van Consument wordt 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 <http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld>