

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-294
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 december 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 8 mei 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft medio 2016 getracht zijn hypothecaire geldlening intern over te sluiten. Wegens een storing in de computersystemen van de Bank is daarbij ten onrechte de verschuldigde vergoedingsrente op nihil gesteld. Consument vordert dat hij geen vergoedingsrente verschuldigd is. De Commissie oordeelt dat sprake is van oneigenlijke dwaling zijdens de Bank. Doordat haar wil niet overeenstemde met hetgeen zij verklaarde, is geen overeenkomst tot stand gekomen. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met als bijlage de procedure in de interne klachtprocedure van de Bank;
- de brief van de Bank waarin zij verwijst naar het standpunt dat zij eerder in haar interne klachtprocedure heeft ingenomen;

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 april 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 12 augustus 2016 via internetbankieren een verzoek gericht tot de Bank voor het openbreken van het rentecontract van zijn hypothecaire geldlening.
- 2.2 De Bank heeft dit verzoek middels een brief van 12 augustus 2016 bevestigd. Voor zover hier relevant, staat in die brief het volgende:

U geeft via Internet Bankieren aan dat u graag uw rente wilt wijzigen. Dit is een overzicht van uw rentewijziging. Ook leest u hoe u deze via Internet Bankieren verstuurt.

Met deze rentewijziging beëindigt u uw huidige rentecontract en kiest u een nieuwe rentevaste periode. Hiervoor betaalt u een boete en afhandelingskosten. U betaalt de boete in één keer of met opslagen op uw nieuwe rente.

[...]

Boete in één keer betalen

Voor het wijzigen van uw rente betaalt u een boete. Onderstaand ziet u een overzicht van de leningdelen waarbij u de boete in één keer wilt betalen.

Leningdeel [REDACTED] boete in één keer betalen

U wijzigt de rente van leningdeel [REDACTED] op 1 september 2016. Hiervoor betaalt u een boete van € 0,00. Uw maandbedrag verandert met € -270,84. Omdat uw maandbedrag lager is, verdient u de boete terug in: niet van toepassing. Deze periode noemen we de terugverdientijd.

Leningdeel [REDACTED]	Huidige situatie	Na uw wijziging
Aflosvorm	Aflossingsvrije Hypotheek	ongewijzigd
Hypothekbedrag	€ 125.000,00	ongewijzigd
Maandbedrag	€ 479,17	€ 208,33
Rentepercentage	4,60%	2,00%
Einddatum rentevaste periode	1 december 2021	1 september 2023
Einddatum leningdeel	1 januari 2037	ongewijzigd
Boetebedrag	€ 0,00	
Terugverdientijd		

Leningdeel [REDACTED] : boete in één keer betalen

U wijzigt de rente van leningdeel [REDACTED] op 1 september 2016. Hiervoor betaalt u een boete van € 0,00. Uw maandbedrag verandert met € -276,04. Omdat uw maandbedrag lager is, verdient u de boete terug in: niet van toepassing. Deze periode noemen we de terugverdientijd.

Leningdeel [REDACTED]	Huidige situatie	Na uw wijziging
Aflosvorm	Aflossingsvrije Hypotheek	ongewijzigd
Hypothekbedrag	€ 125.000,00	ongewijzigd
Maandbedrag	€ 479,17	€ 203,13
Rentepercentage	4,60%	1,95%
Einddatum rentevaste periode	1 december 2021	1 september 2022
Einddatum leningdeel	1 januari 2037	ongewijzigd
Boetebedrag	€ 0,00	
Terugverdientijd		

- 2.3 Aan haar brief van 12 augustus 2016 heeft de Bank een boeteberekening en toelichting daarop gevoegd. Voor beide leningdelen heeft de Bank het volgende opgenomen:

U betaalt de boete in één keer. Bekijk hoe we deze boete berekenen.

	Boete	
1	Bedrag waarover uw boete berekend is	€ 0,00
2	Totaal van de maandbedragen op basis van de rente (0,00%) die u tot het einde van de looptijd van uw lening aan ons zou moeten betalen.	€
3	Totaal van de maandbedragen op basis van de vergelijkingsrente (0,00%) die u tot het einde van de looptijd van uw lening aan ons zou gaan betalen.	€
4	Verschil dat wij niet ontvangen doordat de door u te betalen actuele rente, lager is dan de rente die u nu betaalt	€
5	Boete die wij in rekening brengen	€ 0,00

Toelichting op de berekening van de boete

1. U ziet hier het bedrag van uw leningdeel min een boetevrij bedrag. Want ook bij het wijzigen van uw rente, is er een bedrag waarover u geen boete hoeft te betalen. Dat is hetzelfde bedrag dat u elk kalenderjaar boetevrij mag terugbetalen.
2. We berekenen het bedrag van de totale maandbedragen die u over uw leningdeel tot het einde van de looptijd van uw lening zou hebben betaald. Dit berekenen wij met de rente die u nu betaalt (0,00%).
3. Uw rentevaste periode is nog niet afgelopen. Voor de resterende looptijd gebruiken we de actuele rente die daar bij hoort. Dat noemen we de vergelijkingsrente. Bieden we uw resterende rentevaste periode niet aan? Dan kiezen we voor u de dichtstbijzijnde rentevaste periode met de hoogste rente. Dat is voordelig voor u, want uw boeteopslag is dan lager. De minimale rentevaste periode is 1 jaar. Bieden wij uw hypotheekvorm niet meer aan? Dan bepalen wij welke hypotheekvorm het beste aansluit op uw huidige hypotheekvorm.
4. Het verschil tussen deze twee bedragen is het bedrag dat wij nu niet ontvangen door de wijziging in uw hypotheek.
5. U betaalt het verschil in één keer aan ons terug, in plaats van over de resterende maanden van de looptijd van uw lening. Daarom passen we het boetebedrag volgens een standaardmanier aan (netto contante waarde bepaling). Dit is de uiteindelijke boete die wij bij u in rekening brengen.

- 2.4 Consument en zijn echtgenote hebben het voorstel beiden geaccepteerd en elektronisch ondertekend.
- 2.5 De Bank heeft de rentewijziging in behandeling genomen. Op 30 augustus 2016 heeft de Bank telefonisch contact opgenomen met Consument en aangegeven dat de geplande rentewijziging per 1 september 2016 niet kon doorgaan. Hiervan heeft de Bank op 7 september 2016 mededeling gedaan aan Consument:

Zoals besproken hebben wij ten onrechte een te lage boete berekend in uw aanvraag. Hierdoor kunnen wij uw aanvraag niet verwerken. U kunt vanaf 5 september 2016 opnieuw een rentewijziging aanvragen. Wij vinden dit erg vervelend voor u en bieden u hiervoor onze excuses aan.

Een te lage boete berekend in uw aanvraag

U heeft een tussentijdse rentewijziging aangevraagd via Internet Bankieren. We hebben een fout gemaakt bij het bepalen van de boete die u moet betalen. Wij hebben een te lage boete berekend in uw aanvraag. Hierdoor kunnen wij uw aanvraag niet verwerken. Daarom hebben we uw aanvraag geannuleerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank het aanbod van 12 augustus 2016 gestand doet.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument vordert nakoming van de overeenkomst die op 12 augustus 2016 tot stand is gekomen. De Bank heeft een aanbod gedaan, dat Consument heeft aanvaard. Tussen Consument en de Bank is derhalve een overeenkomst tot stand gekomen. De Bank kan zich niet eenzijdig onttrekken aan deze overeenkomst. Daarbij is tevens van belang dat de Bank verantwoordelijk is voor de documentatie die zij opstelt.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat Consument en de Bank van mening verschillen over de vraag of een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen op basis van de offerte van 12 augustus 2016. Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan (artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). Voor een geldig aanbod evenals voor een geldige aanvaarding is volgens artikel 3:33 BW vereist dat de wil en verklaring met elkaar overeenstemmen. In de klacht van Consument staat ter discussie of sprake is van een geldig aanbod van de Bank.

4.2 Naar het oordeel van de Commissie is in het aanbod van de Bank van 12 augustus 2016 sprake van oneigenlijke dwaling aan de kant van de Bank (zie in gelijke zin: Gerechtshof 's-Hertogenbosch, 22 januari 2008, ECLI:NL:GHSHE:2008:BC2420). De Bank heeft uitgelegd dat sprake was van een technische fout, die ervoor zorgde dat er ten onrechte geen boetebedrag is genoemd in het aanbod dat zij op 12 augustus 2016 deed. De Bank brengt deze boete in rekening ter compensatie van gederfde rente inkomsten. Van de juistheid van een en ander wordt uitgegaan.

Doordat de wil van de Bank niet heeft overeengestemd met wat zij verklaarde, komt derhalve in beginsel geen overeenkomst tot stand.

- 4.3 Niettemin is de Bank gehouden aan wat zij verklaard heeft, wanneer Consument er in de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de verklaring overeenstemde met de wil van de Bank (artikel 3:35 BW). Gerechtvaardigd vertrouwen wordt onder meer niet aangenomen wanneer Consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de verklaring van de Bank (zie Asser 6-III, 134). Naar het oordeel van de Commissie mocht Consument er niet zonder meer vanuit gaan dat de Bank geen vergissing maakte in haar aanbod van 12 augustus 2016. Dit volgt uit de hiervoor in overweging 2.2 aangehaalde tekst uit dat aanbod. De Bank heeft daarin enerzijds meerdere malen gewezen op een in rekening te brengen boete voor het openbreken van het rentecontract, doch deze anderzijds op nihil gesteld in haar berekening. Gelet op deze omstandigheden had het op de weg van een normaal geïnformeerde Consument gelegen nader onderzoek te verrichten, bijvoorbeeld door telefonisch contact met de klantenservice van de Bank op te nemen. Doordat Consument onderzoek heeft nagelaten, kon Consument er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de Bank in dit geval ook werkelijk geen boeterente in rekening zou brengen.

Het voorgaande brengt mee dat, anders dan Consument blijkbaar meent, de Bank als aanbieder niet altijd en zonder meer gebonden is aan haar aanbod. Dit neemt niet weg dat geconstateerd en uitgesproken moet worden dat de Bank een pijnlijke fout heeft gemaakt waardoor Consument op het verkeerde been is of kon worden gezet. Dat zal de Bank zichzelf moeten aanrekenen.

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.]

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.