

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-535
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 17 februari 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 10 augustus 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de door Bank via mijnFlorius aangeboden mogelijkheden voor lagere rentes. Volgens Consument heeft hij de betreffende aanvraag door een storing in de online omgeving van de Bank niet definitief kunnen maken. Consument vordert dat de Bank gehouden wordt het aanbod van 22 januari 2017 voor rentemiddeling of rente afkoop gestand te doen, dan wel dat de Bank een bedrag van € 8.000,- vergoedt. De Commissie is van oordeel dat onvoldoende is komen vast te staan dat de betreffende aanvraag als gevolg van een storing bij de Bank is gestaakt. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier, inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de aanvullende reactie van de Bank;
- de aanvullende reactie van Consument;
- de aanvullende e-mails van Consument.

Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 augustus 2017 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2008 bij de Bank een hypothecaire geldlening ad € 189.600,- met een rentevastperiode van vijf jaar tegen een rentepercentage van 5,7% gesloten.
- 2.2 Op 19 januari 2017 heeft de Bank de hypotheekrentes gewijzigd.
- 2.3 Consument heeft op 22 januari 2017 via mijnFlorius ingelogd in de online omgeving van de Bank om de mogelijkheden voor rentemiddeling en rente afkoop te bekijken.
- 2.4 Op 23 januari 2017 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank.
- 2.5 Consument heeft op 23 januari 2017 een klacht ingediend bij de Bank.

2.6 Bij brief van 16 februari 2017 heeft de Bank Consument het volgende medegedeeld:

“(…)

Op 23 februari 2017 stuurt u ons uw klacht. U bent namelijk ontevreden omdat wij u niet de lagere hypotheekrente van voor de renteverhoging aanbieden. In deze brief leg ik u uit waarom wij het niet met u eens zijn. Ik bied onze excuses aan voor het door u ervaren ongemak.

Rentemiddeling of renteaafkoop

U stuurt bij uw e-mail scherm-prints in de bijlage mee. In één schermprint heeft u de keuze gemaakt voor rentemiddeling. In de beide anderen maakt u de keuze voor renteaafkoop. Bij rentemiddeling wordt de boete verrekend in het rentepercentage, waardoor het rentepercentage hoger is dan bij rente afkoop. Bij rente afkoop betaald u de boete ineens. Ook kies u in beide gevallen voor een andere periode.

Waarom zijn wij het niet met u eens?

Florius heeft de hypotheekrentes gewijzigd per 19 januari 2017. Er is geen sprake van een verhoging van de hypotheekrente op zondag 22 januari 2017 of maandag 23 januari 2017. (…)”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank gehouden wordt het aanbod van 22 januari 2017 voor rentemiddeling of rente afkoop gestand te doen, dan wel dat de Bank een bedrag van € 8.000,- vergoedt.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Consument heeft op zondag 22 januari 2017 via mijnFlorius de mogelijkheden voor rentemiddeling en renteaafkoop onderzocht. Consument wenste de rentevastperiode van zijn hypothecaire geldlening te wijzigen naar 10 jaar tegen een rentepercentage van 2,09%, ingaande per 1 maart 2017. Hiertoe verwijst Consument naar de betreffende printscreens. Aangezien de website van de Bank een foutmelding gaf, heeft Consument tot de volgende ochtend gewacht. Volgens Consument zijn de rentes op maandag 23 januari 2017 verhoogd en zijn de vergoedingen voor vervroegd aflossen ineens met duizenden euro's gestegen. Consument voelt zich opgelicht door de Bank. Consument stelt voor dat de Bank een nieuwe rentevastperiode van 12 jaar tegen een rentepercentage van 2,30% of een nieuwe rentevastperiode van 10 jaar tegen een rentepercentage van 2,35% aanbiedt.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank heeft de hypotheekrente op 19 januari 2017 gewijzigd. Op zondag 22 januari 2017 of maandag 23 januari 2017 heeft geen verhoging van de hypotheekrente plaatsgevonden. De Bank heeft geen informatie beschikbaar over de gestelde systeemfout.
- De klacht van Consument is onduidelijk geformuleerd, onvoldoende gemotiveerd en onvoldoende onderbouwd. De door Consument overgelegde printscreens zijn niet duidelijk en onderbouwen het gestelde niet. Uit de printscreens blijkt niet op welke dag de

printscreens zijn gemaakt. De Bank kan dit ook niet nagaan, omdat alleen een daadwerkelijk ingediende aanvraag zichtbaar is.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank gehouden is het door Consument gestelde aanbod voor rentemiddeling of rente afkoop gestand te doen, dan wel de schade van € 8.000,- te vergoeden. De Commissie is van oordeel dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt daartoe als volgt.
- 4.2 De kern van de klacht, zo begrijpt de Commissie, betreft de door de Bank via mijnFlorius aangeboden mogelijkheden voor lagere rentes. Consument beklagt zich erover dat hem op zondag 22 januari 2017 via mijnFlorius een lagere rente is ‘aangeboden’ en deze overeenkomst niet wordt nagekomen door de Bank.
- 4.3 Voorop staat dat een overeenkomst ingevolge artikel 6:217 BW van het Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand komt door een aanbod en de aanvaarding daarvan. De Commissie stelt vast dat in onderhavige situatie tussen partijen geen overeenkomst tot tussentijdse wijziging van de hypothecaire geldlening tot stand is gekomen. Weliswaar heeft Consument op 22 januari 2017 ingelogd via mijnFlorius, maar de betreffende aanvraag is door Consument niet definitief gemaakt. Nu aanvaarding van het door Consument gestelde renteaanbod is uitgebleven kan niet worden gesteld dat er sprake is van een rechtsgeldige overeenkomst waaraan Consument rechten kon ontleen.
- 4.4 Consument heeft aangevoerd dat hij de betreffende aanvraag door een storing in de online omgeving van de Bank niet definitief kon maken. De Bank heeft daartegenover gesteld dat er geen signalen zijn dat op 22 januari 2017 een storing heeft plaatsgevonden in mijnFlorius. Het is aan Consument – zie artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering – om aan te tonen dat er sprake is geweest van een storing bij de Bank. Consument is daarin niet geslaagd. Bovendien heeft Consument ter zitting verklaard dat de storing wellicht veroorzaakt is door zijn eigen service provider. Het is voor de Commissie onvoldoende komen vast te staan dat de betreffende aanvraag als gevolg van een storing bij de Bank is gestaakt. De Commissie ziet dan ook geen aanleiding om te oordelen dat de Bank gehouden is het door Consument gestelde aanbod voor rentemiddeling of rente afkoop gestand te doen of de gestelde schade te vergoeden.
- 4.5 Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.