

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-778
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. R.J. Paris en mr. B.F. Keulen, leden en
mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 maart 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te
noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 november 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 2006 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Daarbij is een rentevastperiode van 20 jaar afgesproken. De Bank heeft Consument tussen 2011 en 2016 meerdere malen onjuist geïnformeerd over de renteherzieningsdatum. De bankadministratie vermeldde als renteherzieningsdatum 1 maart 2017. Dit moest 1 december 2026 zijn. Consument vordert nakoming van de door de Bank gedane toezegging of schadevergoeding ten bedrage van € 35.075,-. De Commissie is van oordeel dat Consument niet zonder meer uit mocht gaan van de juistheid van de mededelingen van de Bank. Het had op de weg van een normaal oplettende Consument gelegen nader onderzoek te verrichten. De Commissie is van oordeel dat Consument niet heeft voldaan aan zijn onderzoeksplicht. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- de door Consument ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 3 oktober 2017 en zijn aldaar verschenen.

De voorzitter van deze hoorzitting heeft de behandeling van de zaak doorverwezen naar een meervoudige kamer. De meervoudige behandeling heeft plaatsgevonden op de stukken op 13 november 2017.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn echtgenote zijn in 2006 een hypothecaire geldlening overeengekomen met een rechtsvoorganger van de Bank voor een bedrag van € 258.655,-.

Het betreft een zogenoemde Bouwfonds Budget Hypotheek. In de offerte is een rentevastperiode van 20 jaar opgenomen.

- 2.2 Op 28 december 2006 is de hypotheekakte gepasseerd.
- 2.3 De Bank heeft Consument op 4 januari 2007 een brief gestuurd met daarbij gevoegd een overzicht van het maandelijks verschuldigde bedrag en het geldende rentepercentage. Daarin wordt als renteherzieningsdatum genoemd 1 december 2026.
- 2.4 Consument heeft vervolgens, in ieder geval vanaf 1 mei 2011 jaarlijks leningoverzichten ontvangen. Op de leningoverzichten die Consument vanaf 2011 ontvangt staat als datum van renteherziening 1 maart 2017. Deze datum van renteherziening staat op ieder leningoverzicht vanaf 2011 tot en met 2016.
- 2.5 In november 2016 heeft Consument meerdere keren telefonisch onderhoud gehad met medewerkers van de Bank, tijdens die gesprekken is de renteherzieningsdatum van 1 maart 2017 genoemd en heeft een medewerker van de Bank gezegd dat Consument spoedig een nieuw rentevoorstel zal ontvangen.
- 2.6 In december 2016 heeft Consument, door het uitblijven van een nieuw rentevoorstel, contact opgenomen. In dit gesprek heeft de Bank aangegeven dat er een fout is gemaakt en heeft de Bank gewezen op hetgeen is overeengekomen in 2006, namelijk een rentevastperiode van 20 jaar die eindigt op 1 december 2026.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert primair dat de Bank wordt gehouden om renteherziening toe te staan vanaf 1 maart 2017. Consument vordert – naar de Commissie begrijpt – subsidiair dat de Bank wordt gehouden hem te compenseren voor het misgelopen en mis te lopen rentevoordeel doordat hij per 1 maart 2017 (zonder betaling van een rentevergoeding bij vervroegde aflossing) geen gebruik heeft kunnen maken van een lagere rente bij een renteherziening en moet wachten tot de renteherzieningsdatum van 1 december 2026. Deze schade is door Consument begroot op € 35.075,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Naar aanleiding van de leningoverzichten die Consument heeft ontvangen, en de telefonische contacten met de Bank, heeft Consument er gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de datum van renteherziening 1 maart 2017 is. De Bank is gehouden deze toezeggingen gestand te doen of tot compensatie van het misgelopen en nog mis te lopen rentevoordeel over te gaan van 1 maart 2017 tot 1 december 2026.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.

De Bank is met Consument overeengekomen dat de eerste datum van renteherziening 1 december 2026 is. Dit blijkt uit de getekende overeenkomst voor hypothecaire geldlening van 1 november 2006. Deze renteherzieningsdatum is ook bevestigd in de brief van 4 januari 2007. Consument heeft destijds bewust gekozen voor een rentevastperiode van 20 jaar. Consument is door een fout in de administratie van de Bank afgelopen jaren verschillende keren onjuist geïnformeerd, zowel schriftelijk als mondeling. De Bank heeft hiervoor haar excuses aangeboden. Er is echter geen sprake van schade bij Consument maar hooguit van een teleurstelling in de verwachtingen van Consument.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument verwijt de Bank dat zij jegens hem is tekortgeschoten in de uitvoeringen van haar verplichtingen, door haar toezeggingen over de renteherzieningsdatum niet gestand te doen. De Bank heeft gesteld dat zij Consument vanaf 2011 van onjuiste informatie heeft voorzien en biedt daarvoor haar excuses aan. Waar partijen het niet over eens zijn, is de vraag of en zo ja welke consequenties verbonden moeten worden aan de mededelingen van de Bank.
- 4.2 De Commissie overweegt dat de Bank is gehouden aan wat zij verklaard heeft, als Consument er in de gegeven omstandigheden op mocht vertrouwen dat de verklaring overeenstemde met de wil van de Bank (artikel 3:35 BW). Gerechtvaardigd vertrouwen wordt onder meer niet aangenomen als Consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de Bank. Naar het oordeel van de Commissie mocht Consument er niet zonder meer van uitgaan dat de Bank geen vergissing maakte in haar mededelingen over de renteherzieningsdatum. Dit volgt uit de hiervoor in overweging 2.1 aangehaalde overeenkomst en de brief van 4 januari 2007. Gelet op deze omstandigheden had het op de weg van een normaal oplettende Consument gelegen nader onderzoek te verrichten. Consument heeft in december 2016 telefonisch contact opgenomen met de Bank over het ontvangen van een nieuw rentevoorstel. Tijdens de zitting is gebleken dat de vraag van Consument niet was ingegeven door zijn onderzoeksplicht, maar louter was gericht op nakoming van de herhaaldelijk door de Bank medegedeelde renteherzieningsdatum van 1 maart 2017. Consument heeft daarmee niet voldaan aan zijn onderzoeksplicht en mocht dan ook niet vertrouwen op de mededelingen van de Bank. Dat Consument vanwege de onjuiste mededelingen van de Bank op andere wijze dan vanwege een teleurstelling in zijn verwachtingen is benadeeld is ook niet gebleken.

De Bank heeft aan de gemaakte fout geen enkele compensatie willen verbinden. Hoewel dit teleurstellend is voor Consument is in dit opzicht geen rol voor de Commissie weggelegd. Het voorgaande brengt mee dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.