

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-007
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 juni 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 : 3 januari 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Rentetarief hypothecaire geldlening. Consument vordert dat de Bank alsnog gehouden wordt om het rentetarief op leningdeel 131 in lijn met de in de Voorwaarden opgenomen meedaalconstructie te verlagen. Naar het oordeel van de Commissie is in het aanbod van de Bank van 22 augustus 2016 sprake van een oneigenlijke dwaling aan de kant van de Bank. Consument mocht er niet zonder meer vanuit gaan dat de Bank geen vergissing in haar aanbod had gemaakt. Dit volgt uit de tekst van het renteherzieningsvoorstel. Doordat Consument heeft nagelaten nader onderzoek te verrichten, kon Consument er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de Bank in dit geval ook werkelijk deze rentetarieven aan hem wilde offeren. 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;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2012 een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening'), een zogenoemde Compleet Hypotheek, afgesloten bij de Bank. De geldlening bestaat uit twee leningdelen.

Op de geldlening zijn de voorwaarden voor een Compleet Hypotheek d.d. 19 april 2010, de daarin opgenomen Algemene Bepalingen en de Aanvullende Voorwaarden per 4 juni 2012 (hierna: 'Voorwaarden') van toepassing verklaard.

2.2 Voor zover relevant is in de Voorwaarden het volgende opgenomen:

“3.2.1 Meedalen met de rente

Het uitgangspunt is dat u de rente verschuldigd bent die in de offerte is vermeld. Is op de datum van aktepassering het rentepercentage voor soortgelijke nieuw bij Florius als geldgever te sluiten leningen lager, dan wordt de rente voor uw lening voor de eerste rente-vastheidsperiode ook op dit lagere rentepercentage vastgesteld.

Deze lagere rente kan vaak niet meer in uw offerte opgenomen worden. Daarom ontvangt u na aktepassering altijd een opgave van de definitief vastgestelde rente en het bijbehorende maandelijkse bedrag.

(...)

3.3.2 Renteherziening na afloop van de rentevastheidsperiode

Het voor de lening geldende rentepercentage wordt telkens na afloop van een rentevastheidsperiode of telkens per een overeengekomen datum opnieuw door Florius voor eenzelfde periode vastgesteld aan de hand van de dan bij Florius geldende rente voor nieuwe soortgelijke leningen (met dezelfde rentevorm). Een renteherziening gaat in op de eerste van de maand waarin de ingangsdatum van de renteberekening is gelegen (de renteherzieningsdatum).

Als het bericht over de renteherziening na de renteherzieningsdatum wordt verzonden, geldt een verhoging van het rentepercentage vanaf de datum van aankondiging en voor de resterende tijd van de nieuwe periode. Een verlaging van het rentepercentage wordt in een dergelijk geval geacht te zijn ingegaan op de renteherzieningsdatum. Ook als het rentepercentage voor een volgende periode niet wordt gewijzigd, bericht Florius dat schriftelijk aan de schuldenaar (behalve bij leningen met een maandvariabele rente).”

2.3 Vanwege het aflopen van de rentevastperiode per 1 december 2016 heeft de Bank Consument op 22 augustus 2016 een renteherzieningsaanbod gedaan. Het renteaanbod heeft de Bank gebaseerd op de rentetarieven voor de zogenoemde Profijt 3+3 Hypotheek en de tariefklassen tot en met 85% van de marktwaarde. In het renteherzieningsaanbod is onder meer opgenomen:

Rentepercentages Florius Profijt drie + drie (0%% afsluitkosten) per 22 augustus 2016

Lening [REDACTED] RENTEVASTPERIODE	Leningdeel 131
1 mnd	<input type="checkbox"/> 2,250
3 jaar vast	<input type="checkbox"/> 1,950
5 jaar vast	<input type="checkbox"/> 1,950
6 jaar vast	<input type="checkbox"/> 2,200
10 jaar vast	<input type="checkbox"/> 2,130
15 jaar vast	<input type="checkbox"/> 2,800
20 jaar vast	<input checked="" type="checkbox"/> 2,850
30 jaar vast	<input type="checkbox"/> 3,850

Ondertekening

Lening [REDACTED]

Ondergetekende(n):

- geeft (geven) Florius opdracht om het leningdeel vast te zetten voor de aangekruiste rentevastperiode.
- ontvangt (ontvangen) een bevestiging van de nieuwe rentevastperiode. Hierop staat ook het nieuwe maandbedrag.

Florius moet uiterlijk voor 17 november 2016 het formulier "Ik kies voor een andere rentevastperiode" hebben ontvangen. Als wij het formulier niet voor deze datum hebben ontvangen, dan zetten wij de rente voor het leningdeel vast voor de rentevastperiode van het renteaanbod in de brief.

- 2.4 Op 22 augustus 2016 hanteerde de Bank voor de Comfort Hypotheek (tarief tot en met 85% marktwaarde overige aflosvormen) voor een rentevastperiode van 20 jaar een rentetarief van 3,05%.
- 2.5 Per e-mail van 16 november 2016 heeft Consument de Bank het volgende bericht:
- "Graag wilden wij de rente vastzetten gedurende de verdere looptijd, als ik het goed heb zal dit voor de komende 18 jaar zal zijn.
Kunt u aub terugkoppelen wat de hoogte van de rente dan zal gaan worden alvorens deze definitief vast gezet wordt?"*
- 2.6 Naar aanleiding van bovenstaand verzoek van Consument hebben partijen telefonisch contact met elkaar gehad.
- 2.7 Consument en zijn partner hebben het renteherzienings-aanbod van 22 augustus 2016 op 28 november 2016 voor akkoord getekend en geretourneerd aan de Bank.
- 2.8 Op 1 december 2016 was het rentetarief voor de Compleet Hypotheek (tarief tot en met 85% marktwaarde overige aflosvormen) 3,02%.
- 2.9 Op 21 december 2016 heeft Consument de Bank bericht dat het door hem te betalen maandbedrag niet lijkt te kloppen. Consument heeft toen de Bank verzocht om het rentetarief voor de geldlening voor een periode van 20 jaar vast te zetten tegen 2,85%. De Bank heeft Consument een dag later bericht dat zij de rentekeuze van Consument na 18 november 2016 heeft ontvangen en dat de rentekeuze verwerkt zal worden per 1 januari 2017.

- 2.10 Consument heeft op 9 maart 2017 van de Bank een bevestiging van de rentewijziging ontvangen. Deze vermeldt een rentetarief van 2,9%. Bij e-mail van 10 maart 2017 heeft Consument de Bank verzocht het rentetarief te verlagen naar 2,6%.
- 2.11 Op 25 april 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank. Per brief van 31 mei 2017 heeft de Bank Consument bericht dat zij het niet met Consument eens is, omdat de meedaalconstructie niet van toepassing op de geldlening.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument stelt dat hij een financiële schade van € 11.000,- heeft geleden en vordert in verband hiermee dat de Bank gehouden wordt het rentetarief op leningdeel 131 te verlagen naar 2,6%.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument mocht ervan uitgaan dat het rentetarief op leningdeel 131 per 1 januari 2017 zou worden vastgesteld op 2,6%. Tijdens het telefoongesprek met de Bank in november 2016 hebben partijen gesproken over het renteaanbod van dat moment en is Consument niet verteld dat de huidige tarieven niet van toepassing zijn voor de nieuwe rentevastperiode. De meedaalconstructie is immers van toepassing. Tussen partijen is een overeenkomst tot stand gekomen en de Bank is gehouden het rentetarief te verlagen. Daarnaast is de Bank onprofessioneel en klantvriendelijk met de situatie omgegaan. Zo is pas bij het opstellen van het verweerschrift gebleken dat de Bank gehandeld heeft onder de verkeerde voorwaarden, zijn e-mailberichten onbeantwoord gebleven en heeft Consument, ondanks eerder verzoek hiertoe, pas in maart 2017 een bevestiging van de renteherziening ontvangen.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De Bank heeft bij het opstellen van het renteherzieningsvoorstel per abuis een fout gemaakt. Consument heeft een rentetarief geoffreerd gekregen op basis van de tarieven behorend bij een Florius Profijt 3+3 Hypotheek (hierna: 'Profijt Hypotheek'). Dit is een budget variant met een laag rentetarief maar met minder gunstige voorwaarden. Als gevolg van deze fout heeft Consument geen nadeel geleden. De rentetarieven voor de Compleet Hypotheek waren hoger dan het aanbod dat Consument ontvangen heeft;
 - in de administratie van de Bank is geen gespreksnotitie aangetroffen van een gesprek waarin is toegezegd dat Consument een rentetarief van 2,6% bij een rentevastperiode van 20 jaar op de geldlening zou verkrijgen. Bovendien zou dit strijdig zijn met het e-mailbericht van Consument van 21 december 2016;
 - het rentetarief van 2,85% is in overeenstemming met het door Consument voor akkoord getekende rentekezeformulier en conform de door Consument op 16 december 2016 geuite wens;

- de Bank biedt Consument voor de hierboven genoemde fout van 22 augustus 2016 haar excuses aan en is bereid om het aanbod van 2,85% gestand te doen. Zij heeft Consument voor het ongemak een vergoeding van € 250,- aangeboden.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of partijen bij renteherziening per 1 januari 2017 voor leningdeel 131 een rentetarief van 2,6% zijn overeengekomen. Vaststaat dat Consument in 2012 een Compleet Hypotheek bij de Bank had afgesloten en dat in de Voorwaarden is opgenomen dat de meedaalconstructie van toepassing is. Vaststaat verder dat Consument in verband met de renteherziening per 1 december 2016 de Bank heeft verzocht om een renteherzieningsvoorstel. Consument wenste de rente vast te zetten voor een periode van 20 jaar. Niet in geschil is dat de Bank per abuis een renteherzieningsvoorstel voor een Profijt Hypotheek, waarvoor lagere rentetarieven gelden, aan Consument heeft verstrekt.
- 4.2 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.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie is in het aanbod van de Bank van 22 augustus 2016 sprake van een 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 zij Consument een renteherzieningsvoorstel heeft gedaan dat is gebaseerd op een ander hypotheekproduct. Doordat de wil van de Bank niet heeft overeengestemd met wat zij verklaarde, komt derhalve in beginsel geen overeenkomst tot stand.
- 4.4 De Bank is evenwel gehouden aan datgene wat zij heeft verklaard als Consument er in de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de verklaring van de Bank met haar wil overeenstemde (zie 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 6-111,134). Naar het oordeel van de Commissie mocht Consument er niet zonder meer vanuit gaan dat de Bank geen vergissing in haar aanbod had gemaakt. Dit volgt uit de tekst van het renteherzieningsvoorstel. De Bank heeft daarin duidelijk vermeld dat de rentepercentages van toepassing zijn op een Profijt Hypotheek, terwijl uit alle documentatie blijkt dat Consument een Comfort Hypotheek heeft afgesloten bij de Bank. Uit het feit dat Consument op de hoogte was van het bestaan van een meedaalconstructie kan ook worden afgeleid dat Consument bekend was met de Voorwaarden. Gelet op het voorgaande mocht Consument er niet op vertrouwen dat de rente voor de Profijt Hypotheek opeens ook zou meedalen. Het had op de weg van Consument gelegen nader onderzoek te verrichten zoals bijvoorbeeld door telefonisch contact met de klantenservice van de Bank op te nemen om te verifiëren of hij een juist rentevoorstel had ontvangen. Doordat Consument heeft nagelaten hiertoe onderzoek te verrichten, kon Consument er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de Bank in dit geval ook werkelijk deze rentetarieven aan hem wilde offeren.

- 4.5 De Commissie is dan ook van oordeel dat het niet de bedoeling van de Bank kan zijn geweest de rentetarieven van de Profijt Hypotheek van toepassing te verklaren op de geldlening van Consument en vervolgens gehouden te zijn de meedaalconstructie toe te passen. Derhalve is, hoe slordig de fout van de Bank ook is geweest, sprake van een kennelijke vergissing aan de zijde van de Bank, waaraan zij niet gehouden mocht worden.
- 4.6 Ondanks dat de Commissie meent dat de communicatie van de Bank beter had gekund en zij de fout op een eerder moment had moeten ontdekken, kan hieraan niet de conclusie worden verbonden dat Consument recht heeft op een rentetarief van 2,6% voor een periode van twintig jaar. De Bank heeft haar fout erkend, haar excuses aangeboden en uit coudance aangeboden om het rentetarief van 2,85% behorend bij de Profijt Hypotheek gestand te doen en voor het ongemak een vergoeding van € 250,- aangeboden. Tot meer kan de Commissie de Bank niet verplichten.
- 4.7 De klacht van Consument wordt derhalve ongegrond geacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen leiden niet tot een ander oordeel en zullen derhalve onbesproken blijven.

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 40 van het Reglement.