Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0371

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter , met mr. K. van Oort als secretaris)

Datum uitspraak	29 april 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat de bank met terugwerkende kracht een rentewijziging moeten doorvoeren, omdat de bank ondanks een toezegging daartoe heeft nagelaten de consumenten terug te bellen. De bank heeft betwist dat van een dergelijke toezegging sprake is, maar zelfs als dit al zo zou zijn kan de bank niet verplicht worden om ruim een jaar later alsnog de beoogde rentewijziging door te voeren. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; en 4) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij de bank.

2.2 Op 14 februari 2022 hebben zij geprobeerd om een rentewijziging door te voeren via het online systeem van de bank. Dit is niet gelukt.

De klacht en vordering

2.3 De consumenten vorderen dat de beoogde rentewijziging alsnog met terugwerkende kracht wordt doorgevoerd.

2.4 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Op 14 februari 2022 hebben zij tweemaal geprobeerd om via het systeem van de bank een rentewijziging door te voeren. Het systeem bleef tweemaal hangen bij het moment dat één van de consumenten de wijziging probeerde te ondertekenen. De consumenten hebben daarop contact opgenomen met de bank, waarbij bleek dat sprake was van een storing. De bank zou contact opnemen zodra de storing was verholpen. Dit is niet gebeurd. Door persoonlijke omstandigheden hebben de consumenten ook zelf geen contact meer opgenomen. De consumenten zijn van mening dat de bank zoals beloofd contact met hen had moeten opnemen, zodat zij de rentewijziging alsnog hadden kunnen doorvoeren. Omdat de bank niet heeft teruggebeld, dient de bank de rentewijziging met terugwerkende kracht alsnog door te voeren.

Het verweer

2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de bank gehouden is alsnog de beoogde rentewijziging van 14 februari 2022 door te voeren. Naar het oordeel van de commissie is de bank hiertoe niet gehouden. Dit wordt als volgt toegelicht.

3.2 Partijen hebben een verschillende lezing van wat er op 14 februari 2022 telefonisch is besproken. De consumenten stellen dat de bank zou hebben gezegd dat er sprake is van een storing en dat zij telefonisch contact zouden opnemen met de consumenten zodra deze voorbij was. De bank betwist dat. Wat daar verder ook van zij, de commissie is van oordeel dat zelfs als de bank op 14 februari 2022 zou hebben toegezegd contact op te nemen met de consumenten zodra de vermeende storing was verholpen, op de bank nog geen verplichting rust om de rentewijziging met terugwerkende kracht door te voeren. Tussen partijen is niet in geschil dat het verzoek tot rentewijziging uiteindelijk nooit is ingediend. De consumenten zijn hierop zelf pas in mei 2023 teruggekomen. Hoewel de commissie het betreurt dat hieraan persoonlijke omstandigheden ten grondslag hebben gelegen, lag het wel op de weg van de consumenten om hierover contact op te nemen met de bank of om opnieuw een wijzigingsverzoek in te dienen. Dat zij dit niet (tijdig) hebben gedaan kunnen zij niet aan de bank tegenwerpen. Het heeft immers niet aan de bank gelegen dat zij dit niet hebben gedaan. Zij kunnen alleen om die reden al niet van de bank verwachten dat zij ruim een jaar later met terugwerkende kracht alsnog de beoogde rentewijziging doorvoert.

3.3 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl