Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0194

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	5 maart 2024
Klacht van	De heer [naam 1]en mevrouw [naam 2], verder tezamen te noemen de consumenten en ieder afzonderlijk consument 1 en consument 2
Tegen	Moneyou B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Totstandkoming overeenkomst. De consumenten vorderen nakoming door de bank van een overeenkomst tot rentemiddeling. De bank betwist dat deze overeenkomst tot stand is gekomen. Volgens de bank is het gebleven bij een voorstel en hebben de consumenten de voor de totstandkoming van de overeenkomst vereiste betaling van de afhandelingskosten niet verricht, zodat de overeenkomst niet tot stand is gekomen. De commissie oordeelt dat de bank de rentemiddelingsovereenkomst schriftelijk aan de consumenten heeft bevestigd en dat de bank onvoldoende heeft aangetoond dat het een overeenkomst onder voorwaarden betreft. Ook oordeelt de commissie dat de consumenten tijdig hebben geklaagd. De vordering van de consumenten wordt toegewezen.

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) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 december 2023. Op de hoorzitting was de consument 1 aanwezig, samen met professioneel gemachtigden J. Hartsuiker en mevrouw A. Otten. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw mr. [naam 3], senior legal counsel, en mevrouw mr. [naam 4], legal counsel.

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 in 2006 een hypothecaire geldlening van € 419.000,- afgesloten bij de bank. In 2015 hebben de consumenten de geldlening verhoogd. Na deze verhoging is sprake van een geldlening met vijf leningdelen. Leningdeel 3 betreft een aflossingsvrije geldlening van € 419.000,- met een rentevastperiode van een jaar. De consumenten hebben de rente voor leningdeel 3 steeds voor een jaar vastgezet. Op 30 december 2017 hebben de consumenten de rente voor dit leningdeel voor zeven jaar vastgezet op 2,1%.

2.2 In februari 2022 hebben de consumenten gebruik willen maken van rentemiddeling voor leningdeel 3. De consumenten hebben op 18 februari 2022 een "Machtigingsformulier Digitaal indienen van veranderingen voor je lening" ingevuld en per mail aan de bank toegezonden. De consumenten hebben vervolgens enkele handelingen verricht in hun persoonlijke online omgeving bij de bank.

2.3 De bank heeft de consumenten in de online omgeving twee documenten verstrekt: 1) een voorlopige berekening van de rentemiddelingsopslag, en 2) een brief van 18 februari 2022 met als onderwerp "*bevestiging van rentewijziging*".

2.4 In deze brief van 18 februari 2022 is onder meer het volgende opgenomen:

> *"Met deze rentewijziging beëindig je het huidige rentecontract en kies je een nieuwe rentevastperiode. Hiervoor betaal je een vergoeding en afhandelingskosten. Je betaalt de vergoeding door een opslag op de nieuwe rente.*
>
> *(...)*
>
> ***Leningdeel [leningdeel]: vergoeding via renteopslagen***
>
> *Je wijzigt de rente van leningdeel [leningdeel] op 01-03-2022. Per rentevastperiode kun je één keer de rente wijzigen via rentemiddeling. Voor dit leningdeel kan dit pas weer na 01-03-2032.*

Leningdeel [leningdeel]	**Huidige situatie**	**Na de wijziging**
Aflosvorm	*Aflossingsvrij*	*ongewijzigd*
Hypotheekbedrag	*€ 419.000*	*ongewijzigd*
Maandbedrag	*€ 663*	*€ 555*
Rentepercentage	*1,90 %*	*1,59 %*
Einddatum rentevastperiode	*01-04-2024*	*01-03-2032*
Einddatum leningdeel	*01-04-2042*	*ongewijzigd*

Je nieuwe rente van 1,59 % bestaat uit:

- *De actuele rente van 1,50 % voor een rentevastperiode van 10 jaar.*
- *Een rentemiddelingsopslag van 0,09%. De berekening van de rentemiddelingsopslag vind je in de bijlage.*

Je betaalt het maandbedrag altijd achteraf. Het nieuwe maandbedrag schrijven wij daarom voor het eerst op 01-04-2022 af van je bankrekening. Je ontvangt binnenkort een aankondiging voor de afschrijving.

(...)

Het is mogelijk dat wij je opdracht tot rentewijziging niet kunnen uitvoeren. Bijvoorbeeld als wij al een andere wijziging voor je lening in behandeling hebben. Wij nemen contact met je op als dit het geval is. Je ontvangt per post nog een bevestiging van de wijziging."

2.5 De bank heeft de rentewijziging niet verwerkt. De bank heeft geen contact opgenomen met de consumenten en de consumenten hebben geen schriftelijke bevestiging van de wijziging per post ontvangen. Op 15 augustus 2022 hebben de consumenten de bank per mail aangegeven dat zij het hypotheekschuldoverzicht hebben ontvangen en dat zij hebben bemerkt dat de renteherzieningsdatum van leningdeel 3 op 1 april 2024 staat en dat dit niet in overeenstemming is met de rentemiddeling die op 18 februari 2022 tot stand is gekomen. De consumenten hebben de bank verzocht dit te herstellen. De bank heeft dit geweigerd. Verdere correspondentie tussen partijen heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consumenten hun klacht ter beoordeling hebben voorgelegd aan Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen nakoming van de rentemiddelingsovereenkomst met terugwerkende kracht per 1 april 2022. Subsidiair vorderen de consumenten een schade-vergoeding van € 100.000,-. De consumenten leggen de volgende argumenten aan hun vorderingen ten grondslag.

2.7 De consumenten hebben op 18 februari 2022 een voorlopige berekening ontvangen van de bank van de rentemiddelingsopslag. Zij hebben hiermee akkoord willen gaan. Na het opsturen van de machtiging om digitaal wijzigingen door te voeren, hebben zij de wijziging in hun online omgeving afgerond. De consumenten verkeerden in de veronderstelling dat zij de afhandelingskosten per iDeal hadden betaald en hebben niet gemerkt dat dit niet was gelukt. Uit de browsergeschiedenis blijkt ook dat de consumenten op de betaalpagina zijn geweest. Op 18 februari 2022 is daarom een rentemiddelingsovereenkomst met de bank tot stand gekomen, waarbij een rente van 1,9% is overeengekomen voor een periode van 10 jaar. Dit blijkt uit de bevestigingsbrief van 18 februari 2022. De consumenten wisten tot de ontvangst van het hypotheekoverzicht niet dat de wijziging niet was doorgevoerd. De totale lening bestaat uit meerdere leningdelen waarvan sommige een variabele rente hebben zodat het termijnbedrag maandelijks fluctueerde en de consumenten niet hebben gemerkt dat zij nog steeds de oude rente betaalden voor leningdeel 3.

2.8 De schadevergoeding van € 100.000,- is gebaseerd op het bruto renteverschil tussen de huidige en de gewenste situatie over een periode van tien jaar, zijnde de gewenste rentevastperiode van leningdeel 3.

Het verweer

2.9 De bank heeft de volgende verweren gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Als meest verstrekkend verweer voert de bank aan dat de consumenten te laat hebben geklaagd. Hiervoor voert zij verschillende argumenten aan. De consumenten wisten dat i) zij de wijzigingskosten niet hadden voldaan, ii) zij geen schriftelijke bevestiging per post hadden ontvangen, zoals aangekondigd in de brief van 18 februari 2022, en iii) de maandlast niet was aangepast. Desondanks hebben zij niet binnen bekwame tijd bij de bank geprotesteerd. De bank is hierdoor in haar verweer geschaad. Ook is de bank hierdoor de kans ontnomen om schade te beperken.

2.10 Daarnaast stelt de bank dat de rentemiddelingsovereenkomst niet tot stand is gekomen. De overeenkomst komt volgens de bank pas tot stand nadat het volledige online wijzigings-proces is doorlopen, inclusief de betaling van de afhandelingskosten. Dat blijkt uit het stappenoverzicht dat de consumenten voorafgaand aan het online wijzigingsproces is getoond. In dit stappenoverzicht is onder stap 5 opgenomen dat de wijziging definitief is nadat de eenmalige betaling van € 150,- aan afhandelingskosten via iDeal is verzonden. De afhandelingskosten zijn niet betaald door de consumenten, zoals zij ook erkennen, zodat de overeenkomst niet tot stand is gekomen. De bevestigingsbrief van 18 februari 2022 is geen bevestiging van de overeenkomst, maar een niet-bindend voorstel dat de consumenten hebben kunnen downloaden vóór de laatste stap in het proces, de betaling van de afhandelingskosten.

2.11 Ten aanzien van de omvang van de gevorderde schade beroept de bank zich ten eerste op eigen schuld van de consumenten omdat zij zich niet direct tot de bank hebben gewend nadat zij zich hadden moeten realiseren dat de rentemiddeling niet was uitgevoerd. Ten tweede voert de bank aan dat de hoogte van de schade na afloop van de huidige rentevastperiode, 1 april 2024, niet vaststaat omdat nog niet bekend is welke rente de consumenten dan zullen kiezen. Voor zover deze rente hoger is dan de rente per augustus 2022 dient dat verschil voor rekening van de consumenten te blijven, omdat zij in dat geval hebben nagelaten om hun schade te beperken. Zij hadden immers alsnog in augustus 2022 voor rentemiddeling kunnen kiezen.

3. De beoordeling

Waar gaat de zaak over?

3.1 De commissie ziet zich allereerst voor de vraag gesteld of er een rentemiddelings-overeenkomst tot stand is gekomen tussen partijen. De commissie is van oordeel dat dit het geval is.

Vervolgens dient de commissie te beoordelen of de consumenten tijdig bij de bank hebben geprotesteerd. Ook dit is naar het oordeel van de commissie het geval. Zij licht deze oordelen als volgt toe.

Hebben de consumenten tijdig geprotesteerd?

3.2 Als meest verstrekkend verweer heeft de bank aangevoerd dat de consumenten te laat hebben geklaagd. De bank doet hiermee een beroep op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zoals opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak. Dit artikel bepaalt dat de schuldeiser, in dit geval de consumenten, geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken, bij de schuldenaar, in dit geval de bank, heeft geprotesteerd. De bank stelt zich echter ook op het standpunt dat zij geen prestatie hoefde te leveren jegens de consumenten omdat er geen overeenkomst met de consumenten tot stand is gekomen. Voor de beoordeling van dit verweer is derhalve de vraag van belang of er tussen partijen een overeenkomst tot stand is gekomen. De commissie zal deze vraag daarom eerst beantwoorden.

Is er een overeenkomst tot stand gekomen?

3.3 Een overeenkomst tussen partijen komt tot stand door een aanbod van een partij en de aanvaarding van dat aanbod door de wederpartij. Het is in beginsel aan de consumenten om te bewijzen dat er een rentemiddelingsovereenkomst met de bank tot stand is gekomen. De commissie is met de consumenten van oordeel dat de brief van 18 februari 2022 moet worden opgevat als een bevestiging van de rentemiddelingsovereenkomst. Redengevend hiervoor zijn de bewoordingen uit de brief (zie onder 2.4): "*bevestiging van rentewijziging*", "*je rentepercentage verandert*", *je wijzigt de rente (...) op 01-03-2022*", "*je nieuwe rente van 1,59% bestaat uit (...)", je nieuwe maandbedrag schrijven wij daarom voor het eerst op 01-04-2022 af*". Weliswaar stelt de bank dat deze brief slechts een rentevoorstel is maar dit blijkt niet uit de brief zelf en deze stelling vindt ook geen steun in de overige dossierstukken. Ook uit het gegeven dat de consumenten volgens deze brief nog een bevestiging per post zouden ontvangen, en zij een dergelijke bevestiging niet hebben ontvangen, kan naar het oordeel van de commissie niet worden geconcludeerd dat de brief niet meer is dan een voorstel.

3.4 De bank heeft daarnaast haar stelling dat een online wijziging alleen tot stand komt na betaling van de afhandelingskosten, en daarmee haar stelling dat er slechts een voorwaardelijke overeenkomst tot stand is gekomen, onvoldoende onderbouwd. Weliswaar heeft de bank een schermprint met een stappenoverzicht ingebracht, waarin onder de vijfde en laatste stap is opgenomen dat de wijziging definitief is nadat de betaling via iDeal is verzonden, maar de consumenten hebben betwist dat hen dit scherm is getoond. De bank heeft ook geen inzicht gegeven in het daadwerkelijke online proces dat de consumenten op 18 februari 2022 hebben gevolgd; welke stappen zij hebben voltooid en welke schermen hen zijn getoond. Voor de commissie is derhalve onvoldoende komen vast te staan dat de consumenten dit stappenoverzicht en de daarin opgenomen voorwaarde hebben gezien.

Ook in de brief van 18 februari 2022 is niet opgenomen dat sprake is van een voorwaardelijke overeenkomst die pas tot stand komt na betaling van de afhandelingskosten. Daarmee staat naar het oordeel van de commissie onvoldoende vast dat sprake was van een voorwaardelijke overeenkomst.

3.5 De conclusie van het voorgaande is dat er een rentemiddelingsovereenkomst tussen partijen tot stand is gekomen zoals opgenomen in de brief van 18 februari 2022.

De consumenten hebben tijdig geprotesteerd

3.6 Nu de commissie tot het oordeel is gekomen dat tussen partijen een rentemiddelingsovereenkomst tot stand is gekomen, dient de vraag te worden beantwoord of de consumenten te laat hebben geklaagd over het feit dat de bank geen uitvoering aan deze overeenkomst heeft gegeven, door de bank hier pas in augustus 2022 op te wijzen. De vraag binnen welke termijn *tijdig* kan worden geklaagd, moet worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het geval. De commissie is van oordeel dat de toelichting van de consumenten over de wisselende maandbedragen door de bank niet is weersproken en deze komt de commissie ook aannemelijk voor. De bank heeft niet betwist dat de consumenten pas kort voor 15 augustus 2022 (voor het eerst na 18 februari 2022) een hypotheekoverzicht hebben ontvangen waaruit kon worden afgeleid dat leningdeel 3 niet was gewijzigd. Door op 15 augustus 2022 te protesteren bij de bank, hebben de consumenten dat binnen bekwame tijd gedaan. De omstandigheid dat de consumenten geen schriftelijke bevestiging van de wijziging hebben ontvangen, doet hier naar het oordeel van de commissie niet aan af. De consumenten mochten uitgaan van de bevestiging in de brief van 18 februari 2022 en hadden er niet op bedacht hoeven te zijn dat deze wijziging niet zou worden uitgevoerd.

3.7 Hetgeen de bank nog meer heeft aangevoerd, kan niet tot een andere uitkomst leiden. Voor bespreking van de schadebeperkingsplicht, eigen schuld van de consumenten en causaal verband tussen de tekortkoming en de schade is geen plaats, nu de consumenten primair nakoming hebben gevorderd en deze vordering wordt toegewezen. Voor zover de bank stelt dat nakoming van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is omdat zij daardoor – vanwege de sinds 18 februari 2022 gestegen rente – schade lijdt, gaat de commissie hier niet in mee.

Conclusie

3.8 De conclusie van het voorgaande is dat er een rentemiddelingsovereenkomst tussen partijen tot stand is gekomen op 18 februari 2022. De vordering tot nakoming van de consumenten zal worden toegewezen. De commissie wijst er daarbij ten overvloede op dat de consumenten nog wel een bedrag van € 150,- aan afhandelingskosten aan de bank zijn verschuldigd. Zij gaat ervan uit dat de bank de consumenten in de gelegenheid stelt om deze kosten op korte termijn te voldoen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank met terugwerkende kracht per 1 maart 2022 tot uitvoering van de rentemiddelingsovereenkomst overgaat, binnen vier weken nadat de uitspraak aan partijen is verzonden. Al het overige wordt afgewezen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

In deze bijlage is een artikel opgenomen uit Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 89 BW

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.