Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0365

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Datum uitspraak	26 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument stelt zich op het standpunt dat zij in december 2021 met de bank een nieuwe rentevastperiode van 20 jaar is overeengekomen, tegen de toen geldende rente. De bank heeft dit betwist. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat partijen een nieuwe rentevastperiode zijn overeengekomen en bestaat ook verder geen aanleiding de bank te verplichten alsnog de rente van december 2021 aan te bieden. De vordering wordt afgewezen.

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 consument en 2) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 maart 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mr. [naam 1] en mr. [naam 2].

1.3 De consument 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 consument heeft samen met haar echtgenoot in 2004 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank.

2.2 Begin 2021 is de echtgenoot van de consument overleden.

2.3 Op 20 december 2021 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de consument en de bank. De consument heeft in dit gesprek aangegeven dat zij de rente graag opnieuw voor langere tijd wilde vastzetten.

2.4 De bank heeft de consument in een e-mail van 20 december 2021 het volgende geschreven:

> *"(...) U heeft de mogelijkheid om zonder kosten de rente opnieuw vast te zetten.*
>
> *• Rentetarief voor 5 jaar bedraagt 1,24%*
>
> *• Rentetarief voor 10 jaar bedraagt 1,29%*
>
> *• Rentetarief voor 15 jaar bedraagt 1,67%*
>
> *• Rentetarief voor 20 jaar bedraagt 1,83%.*
>
> *Heeft u een woning met een energielabel A dan ontvangt u een korting van 1,5% en bij een energielabel B 1,0 %. U heeft 2 jaar de tijd vanaf wijzigingsdatum rentevastperiode om het energielabel aan te leveren. Wilt u de economische looptijd van de hypotheek verlengen dan zijn daar kosten aan verbonden, € 550,- advieskosten en € 200,- afhandelingskosten. U kunt ervoor kiezen de hypotheek te verlengen zonder advies. U moet dan een kennis- en ervaringstoets afleggen. P.S. De rentetarieven kunnen wijzigen, u kunt geen rechten ontlenen aan de hiergenoemde rentetarieven. (...)"*

2.5 De bank heeft de rente vervolgens niet voor langere tijd vastgezet. In 2023 heeft de consument de bank verzocht de rente alsnog voor 20 jaar vast te zetten. De bank heeft dit verzoek niet ingewilligd. Daarover heeft de consument bij Kifid een klacht ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank de rentevastperiode alsnog met terugwerkende kracht verlengt met 20 jaar, tegen het in december 2021 geldende rentetarief.

2.6 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De consument heeft naar aanleiding van de e-mail van de bank van 20 december 2021 telefonisch contact opgenomen met de bank en in die gesprekken heeft de bank bevestigd dat de rentevastperiode zou worden gewijzigd, waarbij het op dat moment toepasselijke rentetarief zou worden toegepast. Achteraf is gebleken dat dit niet is gebeurd. De consument wist dit niet en mocht erop vertrouwen dat het was geregeld. Vanwege verschillende overlijdens van dierbaren, heeft de consument niet meer gecontroleerd of het juist was uitgevoerd. Pas toen zij recent een brief kreeg dat de rentevastperiode in oktober 2024 zou aflopen, kwam zij erachter dat de bank ten onrechte de rentevastperiode niet heeft gewijzigd. De bank moet de rentevastperiode alsnog wijzigen overeenkomstig haar verzoek van december 2021.

Het verweer

2.7 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De vraag die de commissie moet beantwoorden is of de consument en de bank de rentevastperiode in december 2021 hebben gewijzigd, of dat de bank kan worden verplicht de consument alsnog de rente van december 2021 met terugwerkende kracht aan te bieden. De commissie is van oordeel dat beide vragen ontkennend moeten worden beantwoord. Dit zal hieronder worden toegelicht.

3.2 Uit artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) volgt dat een (gewijzigde) overeenkomst tot stand komt door een aanbod en de aanvaarding daarvan. Zowel het aanbod als de aanvaarding daarvan zijn in beginsel vormvrij, zodat deze ook mondeling kunnen worden gedaan. Op grond van artikel 3:33 BW is voor een aanbod en aanvaarding vereist dat sprake is van een op rechtsgevolg gerichte wil die wordt geopenbaard door een verklaring.

3.3 De consument stelt dat zij met de bank is overeengekomen dat de rentevastperiode werd gewijzigd. De bank betwist dit en voert aan dat uit haar administratie niet blijkt dat er na de e-mail van 20 december 2021 nog contact is geweest tussen partijen. Er was nog een nadere afspraak gemaakt voor een gesprek op 28 december 2021, maar deze heeft de consument afgezegd.

3.4 De commissie constateert dat zij op basis van de informatie en stukken in het dossier niet kan vaststellen of en zo ja wat de consument en de bank eind 2021 hebben afgesproken. De e-mail van de bank van 20 december 2021 bevat enkel een opsomming van renteperiodes waarvoor de consument kon kiezen. Een bevestiging van een afspraak dat de rentevastperiode voor 20 jaar werd vastgezet bevat die e-mail niet. Andere bewijzen van de door de consument gestelde afspraak bevinden zich niet in het dossier. Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering rust op de consument de bewijslast van haar stelling dat partijen op of omstreeks 20 december 2021 een nieuwe rentevastperiode zijn overeengekomen. De consument heeft deze stelling desgevraagd niet met nieuwe bewijsstukken onderbouwd. De commissie kan dan ook niet oordelen dat partijen in december 2021 hebben afgesproken dat de rentevastperiode voor 20 jaar werd vastgezet.

3.5 Ook overigens heeft de consument niets aangevoerd waaruit blijkt dat er nieuwe afspraken zijn gemaakt, dan wel waaruit volgt dat de bank alsnog gehouden is de rente van december 2021 met terugwerkende kracht aan te bieden. Uit de e-mail van 20 december 2021 volgt weliswaar dat partijen hebben gesproken over het opnieuw vastzetten van de rente, maar uit niets blijkt dat partijen hierover op enig moment definitief afspraken hebben gemaakt. Voor zover deze e-mail al als aanbod moet worden opgevat, blijkt nergens uit dat de consument dit aanbod heeft aanvaard.

3.6 Hoewel de commissie zeker begrip heeft voor de moeilijke persoonlijke omstandigheden van de consument, vormen die op zichzelf geen reden om de bank te verplichten de rente alsnog met terugwerkende kracht voor 20 jaar vast te zetten. Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht van de consument ongegrond is en dat haar vordering zal worden 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

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