Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-288
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 juni 2018
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 april 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Via een tussenpersoon hebben Consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Daarbij heeft de Bank een onjuist renteaanbod gedaan, door daarin een duurzaamheidskorting van 0,4 procentpunt te verlenen. De Commissie oordeelt dat Consumenten daaraan geen rechten mochten ontlenen, omdat hun adviseur had moeten weten dat het renteaanbod niet klopte.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consumenten op het verweer;
- de laatste reactie van de Bank.

Doordat partijen hebben gekozen voor een bindend advies is de uitspraak tussen partijen bindend.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Via een adviseur hebben Consumenten zich in 2017 laten adviseren over de mogelijkheden tot het afsluiten van een hypothecaire geldlening voor een nieuwbouwwoning.

2.2 Op 10 oktober 2017 ontvingen zij van de Bank een renteaanbod. In het renteaanbod wordt een rentetarief aangeboden voor een lening met een hoofdsom van in totaal € 352.805,-, verdeeld over drie leningdelen:

1 HET RENTEAANBOD MET NUMMER [redacted]

Hieronder staan de gegevens uit uw aanvraag en de rente die wij u op basis hiervan bieden.

• **Leningdeel nummer 101**	**EUR 150.000,00**
Productnaam	Budget Hypotheek
Hypotheekvorm	Annuïteiten Hypotheek
Rentevaste periode tot 01-10-2037	20 jaar
Looptijd tot 01-11-2047	30 jaar
Nationale Hypotheek Garantie	Nee
Duurzaamheidskorting	0,200 %
Duurzaamheidskorting automatisch (43)	0,200 %
Huisbankierkorting	0,200 %
Voor dit leningdeel bieden wij u een rentepercentage aan van:	**2,090 %**
In het rentepercentage is de korting verwerkt.	
• **Leningdeel nummer 102**	**EUR 172.918,00**
Productnaam	Budget Hypotheek
Hypotheekvorm	Overbruggingslening
Rentevaste periode tot 01-11-2017	1 maand
Looptijd tot 01-11-2019	2 jaar
Nationale Hypotheek Garantie	Nee
Voor dit leningdeel bieden wij u een rentepercentage aan van:	**2,350 %**
• **Leningdeel nummer 103**	**EUR 29.887,00**
Productnaam	Budget Hypotheek
Hypotheekvorm	Aflossingsvrije Hypotheek
Rentevaste periode tot 01-11-2017	1 maand
Looptijd tot 01-11-2047	30 jaar
Nationale Hypotheek Garantie	Nee
Voor dit leningdeel bieden wij u een rentepercentage aan van:	**1,750 %**

Consumenten hebben dit aanbod op 12 oktober 2017 geaccepteerd.

2.3 In de op 6 november 2017 door de Bank uitgebrachte offerte wordt ten aanzien van leningdeel nummer 101 een rente van 2,29% geoffreerd. De reden voor dit hogere tarief is dat de Bank in de offerte maar één keer duurzaamheidskorting van 0,2 procentpunt heeft verleend.

2.4 In de offerte heeft de Bank het volgende bepaald over de duurzaamheidskorting:

Duurzaamheidskorting
Uw woning heeft een Energieprestatie Coëfficiënt van ten hoogste 0,4 of een Energie-Index tussen de 0 en 0,7. De rentekorting zal alleen gelden voor de duur van de eerste rentevaste periode en/of voor de duur van de eerstvolgende rentevaste periode. Na het aflopen van deze rentevaste periode vervalt deze korting. Voor de volgende rentevaste periode betaalt u de dan geldende dagrente voor nieuwe soortgelijke leningen.
Als u tijdens de looptijd van de rentevaste periode een verhoging aanvraagt van uw lening, dan zal de rentekorting niet gelden voor die verhoging.
Als u tijdens de rentevaste periode gebruik maakt van de verhuisregeling als bedoeld in paragraaf 15 van de Voorwaarden Woning of Budget Hypotheek kunt u de rentekorting alleen meenemen als uw nieuwe woning ook voldoet aan de voorwaarden die gelden voor het krijgen van deze korting.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consumenten vorderen met terugwerkende kracht 0,2 procentpunt korting op het te betalen rentetarief over leningdeel 101.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Via hun adviseur hebben Consumenten van een drietal geldverstrekkers de actuele rentes onder ogen gekregen. Tijdens een gesprek met adviseur bleek het renteaanbod van de Bank voor Consumenten het interessantst. Consumenten noch adviseur konden vermoeden dat door de Bank in het renteaanbod een fout was gemaakt door de duurzaamheidskorting dubbel te verlenen.

In de uitleg over de duurzaamheidskorting, die hierboven in overweging 2.4 is opgenomen, staat bovendien 0,4 genoemd als getal. Gelet op het feit dat het nieuw te bouwen appartement dat door Consumenten bewoond ging worden volgens de laatste stand der techniek gebouwd werd, met zeer duurzame materialen en uitstekende isolatie, lag het voor de hand dat het appartement voor de hoogst mogelijke korting in aanmerking zou komen.

Consumenten mochten er dus gerechtvaardigd op vertrouwen dat de verklaring en de wil van de Bank met elkaar overeenstemden. Daarvan zou alleen dan geen sprake zijn wanneer Consumenten hadden moeten weten dat sprake was van een fout. Dat geval had zich voorgedaan wanneer de te verlenen korting onaannemelijk hoog was geweest; dat is hier niet het geval.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie heeft de vraag te beantwoorden of Consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat aan hen de rente geoffreerd zou worden die genoemd werd in het renteaanbod.

4.2 De Commissie merkt op dat in dat kader van belang is de juridische verhouding tussen drie partijen, namelijk de Bank als aanbieder van de geldlening, adviseur als hulppersoon van Consumenten en tot slot Consumenten zelf.

De wetenschap en fouten van adviseur worden toegerekend aan Consument (zie bijvoorbeeld Gechillencommissie Kifid, 2016-526).

4.3 In dat kader heeft de Bank er naar het oordeel van de Commissie terecht op gewezen dat het op de weg van de adviseur lag om bekend te zijn met de acceptatievoorwaarden die door de Bank werden gehanteerd. Bij een eventuele onduidelijkheid mag worden verwacht van een adviseur dat deze contact opneemt met de geldverstrekker en vragen stelt, zeker als Consumenten zelf over de in de renteofferte dubbel verleende duurzaamheidskorting aan de adviseur vragen stellen. Zie Geschillencommissie Kifid, 2018-488, overweging 4.4. In dat kader acht de Commissie van belang dat uit het klachtdossier blijkt dat adviseur ook heeft geconstateerd dat de duurzaamheidskorting tweemaal verstrekt werd. In een dergelijk geval is het aan adviseur om nadere vragen te stellen aan de Bank en na te gaan of het werkelijk de bedoeling was de korting dubbel te verstrekken. Door die vragen niet te stellen mocht adviseur er niet op vertrouwen dat de rentetarieven klopten. Bij het voorgaande komt nog dat, anders dan Consumenten betogen, de in rechtsoverweging 2.4 vermelde Energieprestatie Coëfficiënt van ten hoogste 0,4 niet gelezen kan worden als een duurzaamheidskorting van 0,4%.

4.4 Doordat de wetenschap en fouten van adviseur aan Consumenten worden toegerekend, dient tot afwijzing van de vordering te worden geconcludeerd.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.