Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1065

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	22 september 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	15 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft online een aanvraag ingediend bij de bank, voor wijziging van haar hypotheekrente. De bank heeft twee dagen later een aanbod opgesteld. De consument heeft gesteld dat zij dit aanbod niet ontvangen heeft en wil er alsnog aanspraak op maken. De bank heeft dit verzoek afgewezen, omdat de consument pas twee en een halve maand na haar online aanvraag contact opgenomen heeft met de bank en het aanbod een geldigheidsduur van twee weken had. De commissie is van oordeel dat de consument onder de gegeven omstandigheden geen aanspraak meer kan maken op het aanbod van de bank. De vordering wordt daarom 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 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. D.S. Volleberg, advocaat te Leiden.

1.3 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.

1.4 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 in het verleden een aflossingsvrije hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten. In april 2022 heeft zij de hypothecaire geldlening aangepast (intern overgesloten). In de offerte uit april 2022 is opgenomen dat de consument haar bestaande rente meeneemt. Dit is een rente van 1,45% die tot en met 30 december 2022 vaststaat. De consument heeft deze offerte voor akkoord ondertekend. Met ingang van deze wijziging in april was de hoofdsom van de hypothecaire geldlening € 46.904,-.

2.2 Op 10 mei 2022 heeft de consument online een aanvraag ingediend om het rentecontract van haar hypothecaire geldlening te wijzigen. De consument heeft gevraagd om een aanbod voor een rentevastperiode van tien jaar en een aanbod voor een rentevastperiode van vijftien jaar. Op 10 mei 2022 heeft de bank ter bevestiging een e-mail naar de consument gestuurd, waarin opgenomen is:

> *"Hartelijk dank voor uw aanvraag via Rabobank.nl om het rentecontract van één of meer van uw leningen te wijzigen.*
>
> *U heeft gekozen voor de volgende opties:*
>
> *Lening nummer:* *(…)*
>
> *Gewenste nieuwe rentevaste periode(n):* *10 jaar*
>
> *15 jaar*
>
> *Wij gaan voor u aan de slag! U ontvangt binnenkort vrijblijvend van ons een aanbod voor een nieuwe rente per post.*
>
> *Mocht u vragen hebben, neem dan contact met ons op."*

2.3 De bank heeft op 12 mei 2022 twee brieven aan de consument opgesteld. Bij de brieven zijn aanbiedingen in de vorm van keuzeformulieren voor een rentevastperiode van respectievelijk tien en vijftien jaar opgenomen. Het renteaanbod voor tien jaar vast is 3,25% en het renteaanbod van vijftien jaar vast is 3,65%. In beide brieven is opgenomen:

> *"Als we dit keuzeformulier niet vóór 27 mei 2022 van u hebben ontvangen, dan vervalt ons aanbod."*

2.4 Op 26 juli 2022 heeft de consument contact opgenomen met de bank, met de vraag hoe het ervoor stond met haar aanvraag van 10 mei 2022. De bank reageerde hierop dat op 12 mei 2022 een aanbod opgemaakt en verzonden is naar de consument.

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat de bank haar alsnog de rentes aanbiedt die op 12 mei 2022 van toepassing waren. Zij vindt dat dit van de bank verwacht mag worden, omdat ze al jarenlang klant is.

2.6 Verder heeft de consument naar voren gebracht dat de rentes in mei 2022 aan het stijgen waren en zij besefte dat banken het in zo'n periode heel erg druk hebben. Daarom is de consument coulant geweest richting de bank en heeft zij de bank de tijd gegeven om met een aanbod te komen, in plaats van meteen aan de bel te trekken omdat ze nog geen aanbod ontvangen had. Per slot van rekening had de consument al wel de bevestiging per e-mail ontvangen. Zij ging er daarom vanuit dat het wel goed zou komen.

2.7 Na verloop van tijd dacht de consument er niet meer aan omdat zij veel andere dingen aan haar hoofd had, zowel zakelijk als privé. Op 26 juli 2022 schoot het haar weer te binnen en heeft zij contact opgenomen met de bank. Toen kreeg de consument te horen dat de bank op 12 mei 2022 een aanbod verzonden zou hebben, maar dat aanbod heeft de consument naar eigen zeggen nooit ontvangen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de consument alsnog een beroep kan doen op de rentes van 12 mei 2022. De commissie is van oordeel dat dit niet kan, en licht dat als volgt toe.

3.2 Als uitgangspunt geldt dat de rente van de hypothecaire geldlening van de consument vaststaat tot 31 december 2022. Dit zijn de consument en de bank met elkaar overeengekomen, voor het laatst in de offerte van april 2022. Als partijen daarvan willen afwijken, kunnen zij daar afspraken over maken. Een dergelijke afwijkende afspraak komt tot stand doordat een aanbod uitgebracht wordt en dat aanbod aanvaard wordt.

3.3 In dit geval heeft de consument de bank op 10 mei 2022 uitgenodigd om een aanbod te doen. De bank heeft bevestigd dat zij dit verzoek ontvangen heeft en dat de bank een aanbod zal verzenden per post. De bank heeft vervolgens een aanbod opgesteld. Volgens de bank is dit aanbod op 12 mei 2022 naar de consument verzonden en dat heeft de consument niet betwist. De consument heeft echter gesteld dat zij het aanbod niet ontvangen heeft.

3.4 Hoe het komt dat de bank het aanbod verzonden heeft en de consument het naar eigen zeggen niet ontvangen heeft, is onbekend. Mogelijk is de postverzending niet goed verlopen. Of de consument het aanbod ontvangen heeft, kan echter in het midden blijven. In beide gevallen kan de vordering van de consument namelijk niet worden toegewezen. Als de consument het aanbod ontvangen zou hebben, was het haar verantwoordelijkheid om binnen de geldigheidsduur van het aanbod (vóór 27 mei 2022) te reageren. Maar ook als de consument het aanbod niet ontvangen heeft, zoals zij gesteld heeft, kan zij het aanbod niet meer aanvaarden, vanwege het volgende.

3.5 Het is te begrijpen dat de consument de verzending van het aanbod even heeft afgewacht en vervolgens haar verzoek uit het oog verloren is, maar dat maakt niet dat de bank het aanbod alsnog moet doen. De commissie is van oordeel dat de consument, om aanspraak te kunnen maken op het aanbod waarom zij op 10 mei 2022 verzocht had, eerder navraag had moeten doen bij de bank. Nu heeft de consument na twee en een halve maand contact opgenomen. De bank had in de bevestigingsmail van 10 mei 2022 aangekondigd dat zij "binnenkort" een vrijblijvend aanbod met de post zou sturen en het lag op de weg van de consument om sneller navraag te doen toen zij niets hoorde.

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 april 2022, 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