Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-681
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 april 2020
Ingediend door	: De heer [naam Consument 1] (de man) en mevouw [naam Consument 2] (de vrouw), wonende te [plaatsnaam], verder samen te noemen Consumenten
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Geldverstrekker
Datum uitspraak	: 19 augustus 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Hypotheek. Wijziging rentecontract. Consumenten maakten gebruik van een zogenoemde rente-alert van Geldverstrekker. Dit houdt in dat Consumenten per mail over elke aanstaande wijziging van de rentetarieven door Geldverstrekker worden geïnformeerd. Aan de rente-alert kunnen geen rechten worden ontleend. Dat aan het verzenden van het alert een (minimale) termijn is verbonden, is niet gebleken.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consumenten ingediende klachtformulier en de nadere toelichting daarop;
- het verweerschrift van Geldverstrekker;
- de repliek van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben destijds bij Geldverstrekker een hypothecaire geldlening (geldlening) afgesloten.

2.2 Consumenten wilden dit jaar het aan die geldlening verbonden rentecontract vroegtijdig openbreken. Consumenten hadden berekend dat met het kiezen van een nieuwe rente van 1,34% tien jaar vast een boete van € 12.044,30 zou moeten worden betaald.

2.3 Die rente van 1,34% werd in de periode 11 maart 2020 tot en met 1 april 2020 aangeboden.

2.4 Consumenten hadden zich ingeschreven voor de ontvangst van een zogenoemde rente-alert; hiermee ontvangen Consumenten bij elke aanstaande rentewijziging bericht van Geldverstrekker.

2.5 Geldverstrekker heeft Consumenten op 31 maart 2020 om 19.02 uur een rente-alert gestuurd met het bericht dat de rente per 2 april 2020 zal stijgen.

2.6 Consumenten hebben het rentecontract nadien opengebroken en gekozen voor een zeven jaars vaste rente ad 1,46% tegen betaling van een vergoeding van € 5.293,66.

2.7 Tijdens de interne klachtprocedure is door Geldverstrekker op 8 april 2020 voor zover van belang geschreven:

"*(…)*
Wat is uw klacht?
U was voornemens uw rentevaste periode tussentijds aan te passen naar een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar. Voor 2 april 2020 kon u kiezen voor een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar tegen 1,34%. U sloot deze rente niet. Wij verstuurden 31 maart 2020 onze rentemail. In onze rentemail kondigden wij aan de rente te verhogen per 2 april 2020. Telefonisch gaf u ons aan dat uw e-mail op 1 april 2020 niet werkte. U kon dus geen gebruik meer maken van de rente van voor de renteverhoging. U was namelijk al weken voorbereid op het oversluiten naar deze rente.

Waarom kunt u uw rentes niet vastzetten tegen de rente van voor onze verhoging?
Wij bieden u niet alsnog de rente aan van voor onze renteverhoging. Het is namelijk uw eigen verantwoordelijkheid om ervoor te zorgen dat u onze rentemail ontvangt. Wij verstuurden onze rentemail tijdig naar u. U had op 1 april 2020 nog de mogelijkheid om gebruik te maken van de rente van voor de renteverhoging. Ook nam u zelf het risico uw rente niet al eerder vast te zetten voor een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar. U geeft namelijk zelf aan dat u de te betalen vergoeding al weken klaar had staan op uw bankrekening. (…)".

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat alsnog met terugwerkende kracht het oude rentetarief van 1,34% tien jaar vast wordt toegekend.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Op onterechte gronden is door Geldverstrekker het verzoek van Consumenten het meergenoemde rentetarief toe te kennen, afgewezen. Consumenten waren al enige tijd doende met het voorbereiden van het tussentijds openbreken van het rentecontract. Consumenten hebben onder meer de week vóór de wijziging van de rente telefonisch contact opgenomen met Geldverstrekker om na te vragen hoeveel tijd tussen de ontvangst van het alert en de ingangsdatum van de rente wijziging zou zitten; toen is, aldus Consumenten, verteld dat die termijn twee dagen bedroeg. Consumenten hebben moeten ervaren dat die informatie niet klopt: in plaats van twee dagen bleek dit één dag en 5 uur te zijn. Consumenten zijn van mening dat de oorzaak van deze klacht terug te voeren is op de door Geldverstrekker gegeven '*uitleg van de 'bedenktermijn' van twee dagen'*.

3.3 Verder is door de man aangevoerd dat hij op de avond van het versturen van de mail niet in de gelegenheid was zijn mails te lezen. En voorts dat de rente-alert eerst in de nacht van 1 april 2020 rond 24.00 uur is ontvangen met als gevolg dat niet meer van de oude tarieven gebruik kon worden gemaakt. De vertraging van de ontvangst van de mail hield, aldus de man, verband met een overgang van Ziggo-mail naar Outlook.

Verweer Geldverstrekker

3.4 Geldverstrekker heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Geldverstrekker gegeven de feiten en omstandigheden in dit geval op terechte gronden heeft geweigerd het rentecontract met terugwerkende kracht te wijzigen in een 10 jaars vaste rente van 1,34%. Hieronder wordt toegelicht dat dit zo is.

4.2 Consumenten hebben de stelling van Geldverstrekker dat het toesturen van een rente-alert een service is waaraan geen rechten kunnen worden ontleend niet dan wel onvoldoende weersproken. Dit staat dan ook vast.

4.3 De stelling van Consumenten dat aan die service een minimale termijn is gekoppeld is door Geldverstrekker gemotiveerd weersproken. Geldverstrekker heeft gewezen op het aanvraagproces van de rente-alert en daarvan printscreens overgelegd; hierin is inderdaad geen termijn genoemd. En ook anderszins blijkt niet dat hierover afspraken waren gemaakt met Consumenten. Consumenten hebben hiertegen niets ingebracht maar herhaald dat Geldverstrekker in een telefoongesprek gezegd zou hebben dat de termijn tussen het verzenden van de alert en het ingaan van de nieuwe tarieven twee dagen zou beslaan.

4.4 Met Geldverstrekker is de Commissie daarmee van oordeel dat niet is komen vast te staan dat een medewerker van Geldverstrekker desgevraagd één week vóórafgaand aan de rentewijziging die informatie aan Consumenten heeft verstrekt. Dit heeft als gevolg dat vaststaat dat aan de rente-alert geen minimale termijn is gekoppeld.

4.5 De conclusie luidt derhalve dat de vordering van Consumenten niet kan worden toegewezen. Enerzijds omdat de rente-alert een service van de Geldverstrekker is waaraan geen rechten kunnen worden ontleend; een service waaraan geen minimale termijn is gekoppeld. En anderzijds omdat het niet tijdig kunnen lezen of niet tijdig ontvangen van de mail niet Geldverstrekker aan te rekenen is, maar omstandigheden betreffen die binnen de risicosfeer van Consumenten vallen. Tenslotte blijkt ook niet dat bij Consumenten verkeerde verwachtingen zijn gewekt zodanig dat het Geldverstrekker kan worden verweten dat Consumenten niet eerder al hebben gekozen voor de aangeboden 10 jaars rente. Het niet ingaan op dat aanbod komt ook daarom voor risico van Consumenten zelf.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.