Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0755

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.A. Tang, secretaris)

Klacht ontvangen op	14 maart 2022
Tegen	ABN AMRO Bank N.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Datum uitspraak	6 september 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de voorwaarden

Samenvatting

De commissie heeft geoordeeld dat de consumenten in de gegeven omstandigheden niet gerechtvaardigd mochten vertrouwen op de juistheid van het rentetarief uit de rentetabel op mijnFlorius. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van Florius; 3) de repliek van de consumenten en 4) de dupliek van Florius.

1.2 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.

1.3 De consumenten en Florius 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 een hypothecaire geldlening bij Florius afgesloten die onder meer bestaat uit twee aflossingsvrije leningdelen. Op de overeenkomst zijn de Voorwaarden van de Profijt Hypotheek 1 oktober 2020 van toepassing. De relevante bepalingen zijn in de bijlage opgenomen.

2.2 Met het oog op het eindigen van de rentevastperiode van de twee aflossingsvrije delen in augustus 2022, hebben de consumenten op 25 februari 2022 ingelogd op mijnFlorius.

Daar stond in een rentetabel een rentetarief van 2,51% voor een (nieuwe) rentevaste periode van 30 jaar voor de risicoklasse tot en met 65%.

2.3 Toen de consumenten in het persoonlijk aanbod op mijnFlorius zagen dat zij de rente voor hun twee aflossingsvrije leningdelen voor een (nieuwe) rentevaste periode van 30 jaar alleen konden vastzetten tegen een rentetarief van 2,66% en niet 2,51%, hebben zij op 25 februari 2022 gebeld met Florius. Tijdens dat telefoongesprek heeft een medewerker van Florius de consumenten meegedeeld dat het rentepercentage in het persoonlijk aanbod geldend is en dat het rentetarief in de rentetabel niet juist is omdat de tariefaanpassing nog niet was verwerkt.

2.4 De consumenten kunnen zich niet vinden in het rentetarief van 2,66% en hebben hierover bij Florius geklaagd. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten menen dat Florius hun voor de twee aflossingsvrije delen alsnog een vaste rente van 2,51% voor een rentevastperiode van 30 jaar moet aanbieden omdat zij erop mochten vertrouwen dat het rentetarief in de rentetabel op mijnFlorius voor hen zou gelden. Dit tarief stond immers in een rentetabel op mijnFlorius, hun officiële persoonlijke webpagina bij Florius die pas na inloggen kan worden bezocht. Op die informatie moet je als consument blindelings kunnen vertrouwen. De consumenten hebben een screenshot van de rentetabel overgelegd.

Het verweer

2.6 Florius heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie moet de vraag beantwoorden of de consumenten gerechtvaardigd mochten vertrouwen dat het rentetarief van 2,51% voor een rentevaste periode van 30 jaar voor de risicoklasse tot en met 65% voor hen zou gelden.

Wat is het juridisch kader voor een geslaagd beroep op gerechtvaardigd vertrouwen?

3.2 Voor de beantwoording van de vraag of de consumenten erop mochten vertrouwen dat Florius hun een rentetarief van 2,51% zou aanbieden voor de twee aflossingsvrije leningdelen, is artikel 3:35 BW van het Burgerlijk Wetboek (BW) van belang.

Hierin staat dat tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen indien de consumenten, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorden te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van Florius. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.[1]

Mochten de consumenten er gerechtvaardigd op vertrouwen dat Florius hun een rentetarief van 2,51% had aangeboden voor de twee aflossingsvrije leningdelen?

3.3 In de gegeven omstandigheden oordeelt de commissie dat de consumenten niet mochten vertrouwen op de juistheid van het rentetarief, van 2,51%, uit de rentetabel op mijnFlorius. Naast dat de consumenten dat rentetarief niet konden selecteren, stond op een andere pagina op mijnFlorius bij het persoonlijk renteaanbod een hoger rentetarief. Het is gebleken dat de consumenten twijfelden over het geldende rentetarief toen zij verschillende rentetarieven op mijnFlorius zagen. Zij hebben daarom, op 25 februari 2022, met Florius gebeld om daar duidelijkheid over te krijgen. Een medewerker van Florius heeft de consumenten tijdens dat telefoongesprek al meegedeeld dat het rentetarief op het persoonlijk aanbod, 2,66%, geldend is en dat de rente in de tabel was aangepast maar nog niet verwerkt in de tabel. Het rentetarief stond enkel in een rentetabel op mijnFlorius. Bovendien staat in artikel 9.5 van de toepasselijke voorwaarden dat de keuze voor een nieuwe rentevastperiode moet worden doorgegeven aan Florius en dat het rentetarief dat bij die keuze hoort, in de offerte staat. De consumenten kunnen dan ook geen geslaagd beroep doen op gerechtvaardigd vertrouwen.

3.4 Hoewel de commissie van oordeel is dat Florius in de rentetabel op mijnFlorius het juiste rentetarief had moeten vermelden, is Florius gelet op het voorgaande niet gehouden om het rentepercentage uit de rentetabel aan te bieden of een andere vergoeding aan de consumenten te bieden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van 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.

[1] Zie ook GC Kifid 2019-742 en 2019-788, te vinden op www.kifid.nl.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, 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 de voorwaarden

Relevante artikelen uit de Voorwaarden van de Profijt Hypotheek 1 oktober 2020

In de toepasselijke Voorwaarden van de Profijt Hypotheek 1 oktober 2020 is de volgende relevante bepaling opgenomen:
“

Welke rente moet ik betalen als ik de rente verander tijdens de rentevastperiode?

De rente die u voor uw nieuwe rentevastperiode moet betalen hangt af van de rentevastperiode waar u voor kiest. Deze keuze geeft u aan Florius door. Het rentepercentage dat bij uw keuze hoort, staat in de offerte die u ontvangt.