

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0006

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, mr. H.P. de Kanter,
P.G. Polstra AA RB, mr. R.J.F. Thiessen, leden en mr. H.C. Dobbelaar-
ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	21 januari 2025
Beroep ingediend door	De consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

Rentewijziging hypothecaire geldlening. De consumenten klagen erover dat de bank de rente op een leningdeel niet heeft vastgezet ondanks een daartoe strekkend verzoek. De klacht wordt verworpen en de daarop aansluitende vorderingen worden niet toegewezen. De Commissie van Beroep bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 25 april 2024 ontvangen (pro forma) beroepschrift hebben de consumenten bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 14 maart 2024 (dossiernummer [dossiernummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0227).
- 1.2 Bij e-mail van 7 mei 2024 hebben de consumenten de gronden van beroep geformuleerd.
- 1.3 De bank heeft een op 14 juni 2024 gedateerd verweerschrift ingediend.
- 1.4 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 14 oktober 2024. De consumenten zijn daar verschenen, vergezeld door hun gemachtigde: de heer mr. R.A. Leukel, ARAG Rechtsbijstand. Namens de bank waren de heer mr. [naam 1] (sr. Legal Counsel) en mevrouw mr. [naam 2] (sr. Legal Counsel) aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht, de consument aan de hand van een overgelegde pleitnota, en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 14 maart 2024.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.8. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consumenten hadden bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten die bestond uit twee aflossingsvrije leningdelen: (i) een lening van € 208.738,90 (leningnummer 209, hierna: leningdeel 1) en (ii) een lening van € 28.757,84 (aanvankelijk leningnummer 217, later hernoemd naar 218, hierna: leningdeel 2). Voor beide leningdelen gold een variabele rente.
- 3.3 Op 11 mei 2021 heeft de hypotheekadviseur van de consumenten (hierna: de adviseur) in een adviesgesprek over lijfrente de consumenten erop gewezen dat de vaste rente lager was dan de variabele rente die zij op dat moment betaalden. Diezelfde dag heeft de adviseur namens de consumenten door middel van een mutatieformulier een rentewijzigingsverzoek bij de bank ingediend voor een rente van 1,45% "7 jaar vast" voor zowel leningdeel 1 als leningdeel 2. Het mutatieformulier voor leningdeel 1 vermeldt het volgende:

**Specificatie Rente
Wijziging**

- ☒ Wijzigen rentevastperiode op datum herziening condities (rentevoorstel)
☐ Tussentijdse aanpassing top-opslag
☐ Toevoegen huisbankierkorting

Let op: uw klant heeft al een aanbieding gehad voor een nieuw rentepercentage bij een nieuwe rentevastperiode. Gebruik dit beheerverzoek alleen indien uw klant geen gebruik wenst te maken van de eerder ontvangen aanbieding.

Kies het leningdeel waarvan de rente aangepast moet worden

- ☒ 209, Aflossingsvrij, 208.738,90
☐ 217, Aflossingsvrij, 28.757,84

Rentevastperiode

- ☐ 1 jaar vast
☐ 2 jaar vast (RBT)
☐ 3 jaar vast (RBT)
☐ 5 jaar vast
☐ 6 jaar vast
☒ 7 jaar vast (RBT)
☐ 10 jaar vast
☐ 12 jaar vast (RBT)
☐ 15 jaar vast
☐ 17 jaar vast (RBT)
☐ 20 jaar vast
☐ 30 jaar vast

Rente

1,45

Datum actuele rente

11-05-2021

Het getoonde rentepercentage is indicatief en kunnen geen rechten aan worden ontleend. Het exacte rentepercentage is afhankelijk van onder andere het commercieel product en het geldende rentetarief op de ingangsdatum van uw rentewijziging.

- 3.4 Op 14 mei 2021 heeft de bank een offerte uitgebracht en aan de adviseur toegestuurd. In de offerte staat (voor zover relevant) dat voor leningdeel 1 de rentevaste periode “1 maand” is en duurt tot 1 juni 2021. Voor leningdeel 2 vermeldt de offerte een rentevastperiode van zeven jaar, lopend tot 1 juni 2028. In “Bijlage 1: specificatie leningdeel 1” van de offerte staat onder het kopje “rentevorm” dat de rente die betaald wordt op leningdeel 1 een “variabele rente” is van 1,5%. In “Bijlage 1: specificatie leningdeel 2” van de offerte staat onder het kopje “rentevorm” dat de rente die betaald wordt op leningdeel 2 een “vaste rente” is van 1,25% (na aftrek van 0,2% huisbankierkorting). De adviseur en de consumenten hebben de offerte diezelfde dag nog ondertekend, waarna de getekende offerte door de adviseur aan de bank is geretourneerd.
- 3.5 Bij brief van 25 mei 2021 heeft de bank een bevestiging van de offerte aan de consumenten toegestuurd. In die brief staat (voor zover relevant) het volgende:

“Informatie over de variabele rente

Het variabele rentepercentage is samengesteld uit een aantal componenten met een vaste of een variabel karakter. Hieronder ziet u hoe het variabele rentepercentage is opgebouwd.

Component	Vast/Variabel
Basistarief	Variabel
Opslagen in verband met ontwikkelingen (...)	Variabel
Individuele risico-opslagen	Variabel
Doorlopende kosten	Variabel
Winst	Variabel

(...)”

- 3.6 Bij brief van 5 januari 2022 heeft de bank de consumenten geïnformeerd over een rentewijziging. In de brief staat (voor zover van belang) het volgende:

“Er is een verandering in uw hypotheek. Wij sturen u daarom een nieuw leningoverzicht. Wij verzoeken u het leningoverzicht goed te controleren.

Wat is uw nieuwe rentepercentage?

Voor de lening(delen) hieronder hebben wij uw rentepercentage aangepast. Een variabele rente is opgebouwd uit vijf delen. Alle delen zijn variabel. Deze delen samen bepalen de hoogte van de variabele rente. De aangekruiste delen zijn gewijzigd. Hierdoor verandert de variabele rente die u betaalt.

- | | |
|---|---|
| | 1. Basisrente |
| X | 2. Opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten |
| | 3. Individuele risico-opslagen |
| X | 4. Doorlopende kosten |
| | 5. Winst |

Op abnamro.nl/renteherziening leest u een toelichting op de verschillende delen en over het wijzigen van variabele rente.

[Onderstaande paragraaf is voorzien van een arcering, CvB.]

Goed om te weten

Bij een variabele rente heeft u geen zekerheid over de hoogte van uw maandlasten. Als de rente daalt, daalt uw maandbedrag. En als de rente stijgt, stijgt uw maandbedrag. Kiest u liever voor zekerheid? Dan is een vaste rente misschien een goede keuze. U regelt dit makkelijk via Mijn hypotheek in Internet Bankieren.

Leningdeelnummer: (...)209 [leningdeel 1, CvB]

Uw variabele rentepercentage is per 1 augustus 2022 1,450% per jaar. Uw variabele rentepercentage was 1,500% per jaar.

(...)”

- 3.7 Bij brief van 2 augustus 2022 heeft de bank de consumenten geïnformeerd over een volgende rentewijziging. Die brief bevat een vergelijkbare tekst als onder nr. 3.6, hierboven, is weergegeven, met het verschil dat de basisrente is gewijzigd en de variabele rente voor leningdeel 1 per 1 augustus 2022 2% in plaats van 1,45% per jaar wordt.
- 3.8 Met een e-mailbericht van 15 augustus 2022 heeft een van de consumenten zich tot de adviseur gewend en aangegeven dat er iets is misgegaan met het vastzetten van de rente. Een groot deel was namelijk nog steeds variabel. In dit e-mailbericht heeft de consument gevraagd of de adviseur de informatie kan controleren en of er nog wat aan kan worden gedaan.
- 3.9 Op 21 september 2022 heeft de adviseur zich namens de consumenten bij de bank beklagd over het niet vastzetten van de rente op leningdeel 1. De bank heeft zich op het standpunt gesteld dat een overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen en dat de consumenten te laat hebben geklaagd. Omdat de consumenten zich hiermee niet konden verenigen heeft dit tot een klacht bij Kifid geleid.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 De consumenten klagen erover dat de bank de rente op leningdeel 1 ten onrechte niet heeft vastgezet. De consumenten vorderen (i) dat de bank zijn fout herstelt door de rente op leningdeel 1 alsnog voor zeven jaar vast te zetten tegen een rente van 1,45%, althans (ii) dat de bank de schade vergoedt die zij hebben geleden doordat de rente op leningdeel 1 niet voor zeven jaar is vastgezet tegen een rente van 1,45% (een bedrag van € 34.955,07). De bank heeft verweer gevoerd.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft geoordeeld dat in het midden kan blijven of de bank een fout heeft gemaakt, omdat de bank zich er terecht op heeft beroepen dat de consumenten te laat hebben geklaagd en daardoor de op hen rustende klachtplicht (artikel 6:89 BW) hebben geschonden. De Geschillencommissie heeft de klacht van de consumenten daarom ongegrond verklaard en hun vordering afgewezen.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De consumenten zijn het niet eens met de uitspraak van de Geschillencommissie. Zij hebben de Commissie van Beroep verzocht deze uitspraak te vernietigen, hun vorderingen toe te wijzen en de bank te veroordelen in de kosten die zij hebben gemaakt in het kader van de procedure bij Kifid.

Wat zijn partijen overeengekomen?

- 5.2 Primair zijn de consumenten van mening dat ook ten aanzien van leningdeel 1 met de bank is overeengekomen dat de rente conform het wijzigingsverzoek voor zeven jaar is vastgezet, althans dat de rente tot het einde van de looptijd van leningdeel 1 (destijds zes jaar) is vastgezet. In aansluiting hierop verzoeken de consumenten de Commissie van Beroep (i) vast te stellen dat er een overeenkomst tot stand is gekomen waarbij ook voor leningdeel 1 de rente is vastgezet tegen 1,45% (inclusief huisbankkorting: 1,25%) tot 1 juni 2027 (het einde van de looptijd van leningdeel 1), (ii) de bank te veroordelen om uitvoering te geven aan deze overeenkomst en tevens om het vastzetten van de rente op 4,9% van leningdeel 1 op 1 augustus 2023 weer terug te draaien, en (iii) de bank te veroordelen het te veel betaalde bedrag op grond van onverschuldigde betaling terug te betalen.
- 5.3 De Commissie van Beroep verwierpt de primaire stelling van de consumenten dat ten aanzien van leningdeel 1 met de bank is overeengekomen dat de rente conform het wijzigingsverzoek voor zeven jaar, althans tot het einde van de looptijd van leningdeel 1 (destijds zes jaar), is vastgezet. De consumenten werden bijgestaan door een adviseur. De consumenten hebben de offerte waarin is vermeld dat voor leningdeel 1 een variabele rente geldt, voor akkoord getekend. De adviseur heeft de getekende offerte vervolgens ingediend bij de bank. Gelet op een en ander kon de bank er gerechtvaardigd op vertrouwen dat de consumenten akkoord waren met de inhoud van de offerte, en dat zij dus ook akkoord waren met het niet vastzetten van de rente op leningdeel 1. Dat dit niet strookte met het eerdere wijzigingsverzoek van de consumenten om rente voor leningdeel 1 vast te zetten, is van onvoldoende gewicht. Omdat de consumenten de (latere) offerte met de variabele rente ondertekenden, mocht de bank immers erop vertrouwen dat de consumenten alsnog instemden met een variabele rente.
- 5.4 De consumenten hebben ook gesteld dat de bank de wil had om ook de rente op leningdeel 1 conform het wijzigingsverzoek van de consumenten vast te zetten. Dit is evenwel niet gebleken. Uit "Bijlage 1: specificatie leningdeel 1" van de door de bank uitgebrachte offerte blijkt onmiskenbaar dat de rente op leningdeel 1 variabel zou blijven (zie nr. 3.4, hierboven).
- 5.5 Het voorgaande leidt ertoe dat de vorderingen genoemd in nr. 5.2 onder (i) t/m (iii), hierboven, niet kunnen worden toegewezen.

Gebrekkige offerte?

- 5.6 Subsidiair stellen de consumenten dat er sprake is van een tekortkoming van de bank door (1) een offerte aan te leveren die niet aan het wijzigingsverzoek voldeed, en (2) door de zorgplicht jegens de consumenten te schenden. In aansluiting hierop verzoeken de consumenten de Commissie van Beroep (i) vast te stellen dat de bank toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichting om een correcte offerte ten aanzien van leningdeel 1 aan te

leveren, (ii) vast te stellen dat de bank zijn (bijzondere) zorgplicht jegens de consumenten heeft geschonden, en (iii) vast te stellen dat de bank jegens de consumenten aansprakelijk is voor de schade die zij door toerekenbare tekortkomingen en/of de schending van de (bijzondere) zorgplicht hebben geleden en de bank te veroordelen tot betaling van een schadevergoeding ter hoogte van het door hen geleden nadeel ad € 34.955,07 dan wel tot betaling van een schadevergoeding ter hoogte van een nader door de Commissie van Beroep in redelijkheid vast te stellen bedrag.

- 5.7 De bank heeft aangevoerd dat zij niet meer precies kan achterhalen wat er bij het opmaken van de offerte in 2022 is gebeurd. Hij heeft in zijn verweerschrift in het beroep over het niet vastzetten van de rente op leningdeel 1 het volgende naar voren gebracht. De economische looptijd van leningdeel 1 was op het moment van het indienen van het rentewijzigingsverzoek (11 mei 2021) nog slechts zes jaar. Leningdeel 1 zal namelijk per 1 juni 2027 eindigen. Hierin kan volgens de bank de reden zijn gelegen dat het wijzigingsformulier voor wat betreft leningdeel 1 niet heeft geleid tot een offerte voor een rentevastperiode van zeven jaar. Leningdeel 1 kende immers geen minimale looptijd meer van zeven jaar toen het wijzigingsformulier werd ingediend. Deze uitleg is door de consumenten niet betwist.
- 5.8 In het licht van het voorafgaande overweegt de Commissie van Beroep als volgt. Het wijzigingsformulier bevat ook de optie om het hokje “6 jaar vast” aan te kruisen (zie nr. 3.3, hierboven). Gelet op de resterende looptijd van leningdeel 1 was het logischer geweest als de consumenten en hun adviseur voor die optie hadden gekozen. De Commissie van Beroep acht aannemelijk dat het (al dan niet abusievelijk) aankruisen van het hokje “7 jaar vast”, de reden is geweest dat de offerte niet overeenkwam met de aanvraag van de consumenten. Hoewel de bank in de offerte duidelijker tot uitdrukking had kunnen brengen dat hij de aanvraag van de consumenten niet kon accepteren, kan niet gezegd worden dat de bank tekort is geschoten door het uitbrengen van de offerte met de variabele rente of dat de bank zijn (bijzondere) zorgplicht heeft geschonden. Daarbij is ook van belang dat de consumenten werden bijgestaan door een adviseur en dat een bank erop mag vertrouwen dat een adviseur ervan op de hoogte is dat niet in alle gevallen een offerte wordt uitgebracht die volledig overeenstemt met het mutatieformulier.
- 5.9 Het voorgaande leidt ertoe dat de vorderingen genoemd in nr. 5.6 onder (i) t/m (iii), hierboven, niet kunnen worden toegewezen.

Klachtplicht

- 5.10 De consumenten zijn tot slot van mening dat de klachtplicht (art. 6:89 BW) niet van toepassing is, althans dat deze niet is geschonden. Als de klachtplicht wel is geschonden, dan stellen de consumenten zich op het standpunt dat het beroep van de bank op het niet voldoen aan de klachtplicht in strijd is met de redelijkheid en billijkheid.
- 5.11 De Commissie van Beroep is hiervoor tot het oordeel gekomen dat zowel de primaire als de subsidiaire vorderingen van de consumenten niet kunnen worden toegewezen (nrs. 5.5 en 5.9, hierboven). Partijen hebben daarom geen belang bij een inhoudelijke behandeling van de vraag of de klachtplicht al dan niet van toepassing is, al dan niet geschonden is en/of een beroep van de bank op het niet voldoen aan de klachtplicht in strijd is met de redelijkheid en billijkheid.

Slotsom

5.12 De slotsom is dat de vorderingen van de consumenten niet kunnen worden toegewezen.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

bevestigt de uitspraak van de Geschillencommissie.