Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0323

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter, mr. dr. ing. A.J. Verdaas,
prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	25 april 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Verstrijken renteaanbod. Gerechtvaardigd vertrouwen. De bank heeft een renteaanbod uitgebracht aan de consumenten. Volgens de consumenten heeft de bank bij hen de indruk gewekt dat zij het renteaanbod had verlengd, omdat zij na het verstrijken van de geldigheidsdatum een extra document bij de consumenten heeft opgevraagd. Zij willen dat de bank haar renteaanbod gestand doet of een schadevergoeding betaalt. De commissie is van oordeel dat er geen sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen. De vorderingen van de consumenten worden 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank; 6) de na de zitting toegezonden aanvullende stukken van de consumenten en 7) de reactie daarop van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 19 januari 2023. Op de hoorzitting was de heer [naam 1] aanwezig. Namens de bank waren aanwezig mevrouw mr. [naam 3] en mevrouw mr. [naam 4], beiden legal counsel.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

1.4 Na de hoorzitting is de enkelvoudige commissie uitgebreid met de leden mr. dr. ing. A.J. Verdaas en prof. mr. M.L. Hendrikse, naar een meervoudige commissie. Partijen zijn hierover geïnformeerd.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben sinds 2007 bij de bank een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening). De consumenten wilden hun geldlening intern oversluiten. Op 8 maart 2022 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht. Het rentaanbod was geldig tot en met 8 juni 2022.

2.2 Op 16 juni 2022 hebben de consumenten de aanvraag via hun hypotheekadviseur (hierna: adviseur) met stukken compleet gemaakt en bij de bank ingediend. Op 23 juni 2022 hebben de adviseur en de bank telefonisch overlegd. Op die datum heeft de adviseur de bank een extra document toegestuurd.

2.3 De bank heeft de adviseur op 1 juli 2022 telefonisch geïnformeerd dat het renteaanbod is verlopen en dat dit niet werd verlengd.

2.4 Op 21 juli 2022 heeft de adviseur namens de consumenten per e-mail een klacht ingediend bij de bank over het verlopen van het renteaanbod. De bank heeft de klacht op 27 juli 2022 per brief afgewezen. De verdere uitwisseling van standpunten door partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten stellen dat de bank het renteaanbod ten onrechte niet heeft verlengd na 8 juni 2022. Ter onderbouwing stellen zij het volgende.

2.6 Ten eerste heeft de bank bij hen tot aan 1 juli 2022 de indruk heeft gewekt dat het renteaanbod nog geldig was. Daarop mochten de consumenten vertrouwen. De bank heeft de consumenten namelijk op geen enkel moment vóór 1 juli 2022 laten weten dat het renteaanbod was vervallen. Ook heeft de bank op 23 juni 2022 een extra document opgevraagd bij de adviseur.

2.7 Ten tweede blijkt volgens de consumenten uit het renteaanbod dat de bank het rentetarief tot 6 september 2022 voor hen heeft gereserveerd. Het was daarom voor de bank geen probleem om het renteaanbod na 8 juni 2022 te verlengen. De consumenten hebben verder niet om een verlenging van het renteaanbod verzocht, omdat de bank een dergelijke aanvraag niet zou hebben gehonoreerd.

2.8 De consumenten vorderen dat de bank het renteaanbod alsnog gestand doet en hun aanvraag om de geldlening over te sluiten in behandeling neemt. Als die vordering niet wordt toegewezen, vorderen zij van de bank schadevergoeding van € 50.560,- vanwege renteverschil over een periode van 20 jaar en vanwege gemaakte kosten voor de aanvraag.

Het verweer

2.9 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 In deze zaak gaat het om de vraag of de consumenten erop mochten vertrouwen dat de bank haar renteaanbod van 8 maart 2022 had verlengd, in elk geval tot 1 juli 2022.

3.2 De commissie oordeelt dat de consumenten er in de gegeven omstandigheden niet op mochten vertrouwen dat de bank haar renteaanbod had verlengd. Ook hoeft de bank de consumenten geen schadevergoeding te betalen. Hieronder licht de commissie haar oordeel toe.

Er is geen sprake van gerechtvaardigd vertrouwen

3.3 Vooropgesteld moet worden dat de brief van de bank van 8 maart 2022 duidelijk is. Het renteaanbod is geldig tot en met 8 juni 2022. Op 9 juni 2022 is het renteaanbod dus vervallen. De consumenten menen dat zij er in de gegeven omstandigheden, waaronder de verklaringen en gedragingen van de bank, toch op mochten vertrouwen dat het renteaanbod ook na 8 juni 2022 zijn gelding behield. Dan zullen zij feiten en omstandigheden moeten stellen en zo nodig bewijzen waaruit dit gerechtvaardigd vertrouwen kan worden afgeleid.

3.4 Naar het oordeel van de commissie leiden de feiten en omstandigheden die de consumenten aandragen niet tot de conclusie dat zij erop mochten vertrouwen dat de bank het renteaanbod na 8 juni 2022 gestand deed.

3.5 Dat de bank niet eerder dan op 1 juli 2022 heeft meegedeeld dat haar renteaanbod was vervallen, levert namelijk geen grond op voor gerechtvaardigd vertrouwen. De bank had in haar brief van 8 maart 2022 duidelijk vermeld dat de geldigheidstermijn van het renteaanbod liep tot en met 8 juni 2022.

3.6 Ook het feit dat de bank na het verstrijken van de geldigheidstermijn van het renteaanbod nog een document bij de (adviseur van de) consumenten heeft opgevraagd, vindt de commissie niet voldoende grond voor gerechtvaardigd vertrouwen dat de bank het renteaanbod nog gestand deed na 8 juni 2022. Hiervoor is van belang dat de consumenten bij de aanvraag werden bijgestaan door de adviseur.

In de verhouding tussen de bank en de consumenten wordt de kennis van de adviseur aan de consumenten toegerekend.[1] En de adviseur wist, althans had moeten begrijpen dat de geldigheidstermijn van een renteaanbod niet steeds stilzwijgend wordt verlengd. Dat betekent dat het beroep van de consumenten op gerechtvaardigd vertrouwen niet slaagt.

3.7 De commissie volgt de consumenten niet in hun stelling dat de bank het renteaanbod had moeten verlengen omdat het rentetarief tot 6 september 2022 was gereserveerd door de bank. Nadat het renteaanbod op 9 juni 2023 was vervallen, was de bank niet langer gehouden de rente voor de consumenten vast te houden. In de offerte is immers duidelijk vermeld onder welke voorwaarden de rente zou gelden. De klacht is dus ongegrond en de vorderingen zullen worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

[1] Zie ook GC Kifid nrs. 2022-1099, 2021-0142 en 2019-931, te vinden op www.kifid.nl.