Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-736
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mevrouw mr. A. de Vette, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 juni 2017
Ingediend door	: 'Consument'
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: 'de Bank'
Datum uitspraak	: 2 november 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank de toezegging zou hebben gedaan om hem te informeren indien het rentetarief zou wijzigen gedurende het acceptatietraject van een hypothecaire geldlening. Consument meent dat de Bank dit heeft nagelaten waardoor er nu een hoger rentepercentage van toepassing is op de hypothecaire geldlening. Consument vordert de te veel betaalde rente terug. De Commissie is van oordeel dat Consument onvoldoende bewijs heeft geleverd voor zijn stelling. Dit betekent dat niet kan worden aangenomen dat de Bank een dergelijke toezegging zou hebben gedaan en dat de Bank niet gehouden is de door Consument gestelde te veel betaalde en te betalen rente te vergoeden. De Commissie wijst de vordering af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van de Consument met bijlage; en
- de dupliek van de Bank met bijlagen.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Eind 2016 heeft Consument zich tot de Bank gewend in verband met de aanvraag van een hypothecaire geldlening ter financiering van een object.

2.2 Op 15 december 2016 heeft er een oriëntatiegesprek tussen de Bank en Consument plaatsgevonden. Het relevante rentepercentage bedroeg op dat moment 1,44%. De inhoud van dit gesprek is vastgelegd in een gespreksverslag. Dit verslag vermeldt, voor zover relevant, het volgende:

"Dit document is gemaakt op basis van gegevens die u aan ABN AMRO Bank N.V. heeft gegeven. ABN AMRO Bank N.V is er bij het opstellen van dit document (inclusief de berekeningen en tabellen) van uitgegaan dat deze gegevens juist zijn. ABN AMRO Bank N.V heeft dit niet onderzocht. Als blijkt dat de gegevens niet juist zijn dan is ABN AMRO Bank N.V niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van deze onjuiste gegevens. De gegevens (inclusief de berekeningen en tabellen) in dit document zijn indicatief en gebaseerd op de (belasting)wetgeving en rentestanden van dit moment. Deze kunnen veranderen. Ook uw persoonlijke situatie kan veranderen waardoor de berekeningen een andere uitkomst kunnen hebben. In dat geval kan de uitkomst veranderen. ABN AMRO Bank N.V geeft geen fiscaal advies. Wij adviseren u daarvoor een fiscaal adviseur in te schakelen. Hiervoor moet u mogelijk advieskosten betalen. Dit document is geen advies. Dit document is geen offerte. U kunt geen rechten aan dit document ontlenen."

2.3 Teneinde aan de vereisten voor de totstandkoming van de overeenkomst van hypothecaire geldlening te kunnen voldoen, heeft Consument de benodigde informatie verzameld. Gedurende dit traject heeft hij meermaals contact gehad met medewerkers van de Bank. Gebleken is dat Consument aanspraak kon maken op een arrangementskorting op het rentetarief.

2.4 Op 3 februari 2017 heeft de Bank, voor zover relevant, per e-mail het volgende aan Consument bericht:

"Ik ga je bouwkundig rapport voorleggen aan de hypotheekafdeling, tezamen met het taxatierapport. Je hoort zo spoedig mogelijk van mij. De rente: 5 december waren jullie bij mij op kantoor en was de 10-jaarsrente met 0,2% huisbankierkorting en 0,2% shellkorting 1,44%.
Per 23 december is de rente met 0,1% gestegen. Naar aanleiding van je mail 13 januari heb ik renteaanbod aangevraagd en was de rente 1,54% voor 10 jaar."

2.5 Op 3 februari 2017 heeft Consument gereageerd op de e-mail van de Bank. Zijn reactie luidt, voor zover relevant, als volgt:

"Ik probeer je te bellen echter ik krijg je niet te pakken (in gesprek). Was het niet zo dat je ons op de hoogte gehouden zou hebben van rente-veranderen zoals je ook gedaan hebt bij de arrangementskorting? Waarom hebben we geen bericht ontvangen bij de vorige verhoging zoals was afgesproken? Hoe is dit op te lossen?"

2.6 Op 7 februari 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij de Bank. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

2.7 Aansluitend heeft Consument de overeenkomst van hypothecaire geldlening bij de Bank gesloten waarbij het hogere rentepercentage van toepassing is.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank hem de teveel betaalde rente door het hanteren van een verhoogd rentepercentage van 0,1% over een rentevast periode van tien jaar zal vergoeden. Consument begroot dit bedrag op € 5.759,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De Bank heeft Consument mondeling toegezegd dat zij Consument zou informeren indien het rentetarief gedurende het traject van aanvraag tot acceptatie zou wijzigen. Aan een mondelinge overeenkomst dient dezelfde waarde te worden gehecht als een schriftelijke overeenkomst. Indien de rente zou stijgen had de aanvraag versneld in gang kunnen worden gezet, waardoor Consument van het lagere rentepercentage had kunnen profiteren.
- De Bank zou Consument eveneens proactief informeren indien het recht op toepassing van een arrangementskorting op het rentetarief zou eindigen. Dit heeft zij wel gedaan. Hieruit kan worden afgeleid dat de Bank wel degelijk dergelijke toezeggingen doet en derhalve heeft nagelaten om Consument van het stijgen van de hypotheekrente te vergewissen. De schade die hij door het nalaten van de Bank heeft geleden dient voor rekening en risico van de Bank te komen.
- Ter ondersteuning van zijn vordering heeft Consument geopperd dat de Commissie desgewenst de getuigen van het gesprek onder ede kan horen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt voorop dat waar partijen van mening verschillen over afspraken die al dan niet zijn gemaakt, het volgens het Nederlandse recht in beginsel aan diegene die klaagt is om bewijs te leveren voor zijn stelling, hoe moeilijk dit ook moge zijn. Derhalve is het aan Consument om te bewijzen dat hij daadwerkelijk een afspraak met de Bank heeft gemaakt en wat de inhoud daarvan is.

4.2 De Commissie stelt vast dat Consument onvoldoende bewijs heeft overgelegd ter ondersteuning van zijn stelling. Daarnaast was de Commissie niet aanwezig bij de gesprekken tussen de Bank. Hierdoor is zij niet in staat om te beoordelen wat er precies is voorgevallen. Bovendien is uit de administratie van de Bank en de verklaringen van de medewerkers van de Bank niet gebleken dat er sprake was van een toezegging om Consument te informeren omtrent rentewijzigingen.

4.3 Hierbij zij nog opgemerkt dat Consument de overeenkomst van hypothecaire geldlening uiteindelijk heeft geaccepteerd en zich hierdoor akkoord heeft verklaard met de wijze waarop het rentetarief tot stand is gekomen.

De Commissie oordeelt dat het op de weg van Consument had gelegen om zich tot een andere geldverstrekker te wenden dan wel geen gebruik te maken van het aanbod van de Bank indien hij zich niet met dit voorstel kon verenigen.

4.4 Voorts acht de Commissie het verwijt van Consument dat de Bank hem op voorhand had dienen te informeren omtrent rentewijzigingen niet terecht. Als uitgangspunt dient immers te gelden dat een financieel dienstverlener een bepaalde mate van beleidsvrijheid heeft ten aanzien van het hanteren van haar rentetarieven en de ingangsdatum van rentewijzigingen. Bovendien is Consument er middels het gespreksverslag duidelijk op gewezen dat de hierin gehanteerde rentetarieven indicatief van aard zijn en gebaseerd zijn op de actuele rentestanden. Van een Bank of een andere geldverstrekker kan gedurende het acceptatietraject niet worden verwacht dat zij Consument vooraf informeert over toekomstige verhogingen van de rente.

4.5 Het verzoek van Consument om een hoorzitting in te plannen waarbij getuigen onder ede kunnen worden gehoord door de Commissie wordt gepasseerd omdat zij niet bevoegd is getuigen onder ede te horen (artikel 34.6 Reglement Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) Bemiddeling en (bindend) advies).

4.6 Nu de Commissie van oordeel is dat de klacht ongegrond is, wordt de vordering afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.