Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2024-0088

mr. C.A. Joustra, voorzitter, mr. dr. S.B. van Baalen, prof. mr. drs. C.M.D.S. Pavillon, W.J. Steenhoven, F.R. Valkenburg AAG RBA, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	23 december 2024
Beroep ingediend door	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verzoekers in beroep, verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verweerder in beroep, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ongegrond

Samenvatting

De consumenten vinden dat ze een telefonische toezegging hebben gekregen van een medewerker van de bank om de rente vast te zetten op hun hypothecaire leningen. Uit de geluidsopname van het gesprek blijkt echter dat een dergelijke toezegging niet is gedaan, maar dat erop is gewezen dat voor een rentewijziging een door de consumenten ondertekende offerte nodig is. Een dergelijke offerte is er niet. De klacht wordt daarom ook in beroep afgewezen.

1. De procedure in beroep

1.1 Bij een op 22 mei 2024 ontvangen 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 12 april 2024 (dossiernummer [nummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0316) en hersteld bij hersteluitspraak van 30 april 2024 (gepubliceerd onder nummer 2024-0376).

1.2 De bank heeft een op 25 juni 2024 gedateerd verweerschrift met bijlagen ingediend.

1.3 Per brief van 27 augustus 2024 heeft de bank aanvullende stukken ingediend.

1.4 Per e-mail van 23 september 2024 hebben de consumenten een rapport ingediend. Onder verwijzing naar regel 30 lid 2 van het reglement zijn partijen erover geïnformeerd dat de Commissie van Beroep beslist of het rapport wordt toegelaten.

1.5 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 23 september 2024. De heer [naam 1] (de consument) en mevrouw mr. [naam 3] (dochter) zijn daar verschenen. Namens de bank waren mevrouw mr. [naam 4] (senior legal counsel) en de heer mr. [naam 5] (senior legal counsel) aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht 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 12 april 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 2.6. 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 hebben sinds 2007 een hypothecaire geldlening (hierna: geldlening) bij de bank. De geldlening bestaat uit 3 leningdelen.

3.3 Op 21 februari 2022 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met de bank. In dat gesprek heeft een van de consumenten met een medewerker van de bank besproken of de rente van de geldlening tussentijds kon worden gewijzigd. Van het gesprek is een geluidsopname gemaakt door de bank, die in beroep in het geding is gebracht door de bank. Bovendien heeft de bank in beroep een transcriptie in het geding gebracht van het gesprek. Het transcript van het gesprek tussen minuut 24:12 tot en met minuut 25:50 leest als volgt (waarbij K staat voor de medewerker van de bank en A voor de consument):

'A: 1,9... Weet u wat, doe maar alsjeblieft voor 10 jaar vast.
K: Eeeh, rentemiddeling?
A: Ja, rentemiddeling, alle dingen.
K: Voor alle 3 de leningdelen?
A: Alle 3 de leningdelen.
K: Ja. Eens even zien... ik kan het niet direct vastzetten, maar ik kan een offerte naar u opsturen.
A: Graag.
K: Eens even kijken. Dan gaan we dat heel even in gang zetten. Even kijken 10 jaar. Dat is een... en dan gaan we naar het tweede deel... 10 jaar... twee en dan het laatste deel... ook 10 jaar... Eens even controleren 10 jaar, 10 jaar en 10 jaar, prima. U gaat van mij... per post krijgt u dit opgestuurd, hè?
A: Ja.
K: De wijziging gaat in op 1 april als wij voor 20 april de offerte weer terug hebben ontvangen. Dus houd daar wel even rekening mee. Dus voor de 20e, dus stuur hem... als u ermee akkoord gaat, gewoon zo snel mogelijk terug.
A: Ja.
K: Even allebei even ondertekenen. U krijgt een vergoedingsspecificatie. Die krijgt u van mij erbij. Alleen de hypotheekvoorwaarden kan ik niet per post opsturen. Die kunt u bekijken op de website, want het is een heel boekwerk.
A: Helemaal goed.
K: Ja, dus de vergoedingsspecificatie en de offerte krijgt u van mij. De wijziging zal ingaan op 1 april als wij voor 20 maart de offerte terug hebben ontvangen, helemaal goed, en dan nog heel even het adres.
A: Helemaal goed.'

3.4 Op dezelfde dag heeft de bank een offerte opgesteld met betrekking tot een rentewijziging per 1 april 2022. In de brief bood de bank voor de leningdelen een rente aan van 1,99%, 1,90% en 1,90% voor een periode van 10 jaar. De consumenten hebben niet op de offerte gereageerd.

3.5 Op 20 maart 2023 heeft de bank de consumenten een brief gestuurd, waarin zij aangeeft dat de rentevaste periode van de geldlening op 1 augustus 2023 zou aflopen.

3.6 De consumenten hebben op 11 april 2023 opnieuw telefonisch contact opgenomen met de bank. Tijdens dat gesprek is (onder andere) besproken dat er geen rentewijziging heeft plaatsgevonden en dat de rentevaste periode van de geldlening nog steeds op 1 augustus 2023 afloopt.

3.7 Op 13 april 2023 hebben de consumenten wederom telefonisch contact opgenomen met de bank. Zij hebben met de bank besproken dat de bank hen op 21 februari 2022 heeft toegezegd dat de rente voor de rest van de looptijd van de geldlening (tot 2038) is gewijzigd. De bank heeft tijdens het gesprek aangegeven dat een dergelijke afspraak niet in haar systemen is vastgelegd.

3.8 De consumenten hebben op 23 mei 2023 per brief een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht per brief op 5 juli 2023 afgewezen.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

4.1 De consumenten stellen bij de Geschillencommissie in de kern dat zij in een telefoongesprek met de bank op 21 februari 2022 toezeggingen hebben gekregen dat de rente op hun hypothecaire leningen zou zijn vastgezet tot het einde van de looptijd, althans dat zij er gerechtvaardigd op hebben vertrouwd dat de rente was vastgezet tot het einde van de looptijd van de leningen. Zij vorderen dat de bank de rente alsnog vastzet tot 2038 tegen de rentepercentages die zij op 21 februari 2022 met de bank zijn overeengekomen.

4.2 De bank heeft gemotiveerd betwist dat een dergelijke toezegging is gedaan, en dat de consumenten er ook niet gerechtvaardigd op hebben mogen vertrouwen dat een dergelijke toezegging is gedaan.

4.3 De Geschillencommissie oordeelt - kort gezegd - dat uit het dossier en de hiervoor genoemde bewijsstukken niet blijkt dat de consumenten een nieuwe renteafspraak hebben gemaakt met de bank. De gespreksnotitie van de consumenten en hun getekende verklaring bewijzen alleen dat een rentewijziging met de bank is besproken, het bewijst niet dat er een nieuwe renteafspraak is gemaakt met de bank, aldus de Geschillencommissie.

5. De beoordeling van het beroep

5.1 De consumenten stellen in beroep dat er wel degelijk een telefonische afspraak is gemaakt met de bank over het op dat moment opnieuw vastzetten van de rente op hun hypothecaire leningen. Niet alleen blijkt dat volgens de consumenten uit hun eigen verklaringen van hetgeen er gezegd is tijdens het gesprek van 21 februari 2022, maar ook uit het ontbreken van cruciale informatie (zoals een geluidsopname van het gesprek) en de omstandigheid dat de bank een offerte zou hebben gestuurd na het gesprek aan de

consumenten, die zij nooit hebben ontvangen. Ten aanzien van de alsnog in het geding gebrachte geluidsopname en de transcriptie ervan, zijn de consumenten ervan overtuigd dat de toezeggingen wel gedaan zijn en zijn weggelaten in het geluidsfragment en de transcriptie ervan. Zij verwijzen daartoe naar een forensische rapport dat zij in het geding hebben gebracht.

5.2 De bank voert gemotiveerd verweer. Zij verwijst daarbij naar eerdere correspondentie uit 2018 met de consumenten over een rentewijziging. Bovendien heeft de bank alsnog een opname (en een transcriptie daarvan) overgelegd van het gesprek van 21 februari 2022. Daaruit blijkt volgens de bank dat de gestelde toezeggingen niet zijn gedaan.

5.3 De Commissie van Beroep is van oordeel dat de klacht van de consumenten niet terecht is. Uit de transcriptie van het gesprek van 21 februari 2022 dat gevoerd is tussen de consument (A) en een medewerker van de bank, blijkt dat de medewerker van de bank meermalen heeft aangegeven dat hij de rente niet direct telefonisch kon vastzetten, maar dat de consumenten hiervoor een offerte moesten ondertekenen en terugsturen (zie hiervoor onder 3.3). De medewerker geeft in dat gesprek ook aan dat de consumenten de offerte voor 20 april 2022[1] getekend moesten hebben geretourneerd, anders zou de bank de rentewijziging niet meer per 1 april 2022 kunnen doorvoeren. Uit deze gang van zaken blijkt dus niet dat de bank het gerechtvaardigd vertrouwen heeft gewekt dat de rente direct zou zijn vastgezet, zoals de consumenten betogen. Eerder het tegendeel: de medewerker van de bank wijst er juist expliciet op dat hij de rente niet direct (via de telefoon) kan vastzetten maar dat er daarvoor een offerte ondertekend moet worden. De medewerker legt in de rest van het gesprek meerdere malen en gedetailleerd uit welke procedure gevolgd moet worden voor het aanvragen van een rentewijziging.

5.4 Deze gang van zaken was ook in lijn met hetgeen de consumenten uit eerdere correspondentie van de bank (in 2018) hadden kunnen begrijpen omtrent rentewijzigingen. Uit die correspondentie bleek dat ofwel via een formulier ofwel via internetbankieren een rentewijziging moest worden aangevraagd. De consumenten hebben in 2018 ook op de voorgeschreven wijze de rente gewijzigd.

5.5 De consumenten stellen na het gesprek van 21 februari 2022 geen offerte te hebben ontvangen van de bank. Aangenomen dat dat het geval is, hadden zij er gelet op de inhoud van het gesprek en hun eerdere ervaringen met het proces van rentewijzigingen, niet op mogen vertrouwen dat de rente niettemin (telefonisch) vast zou zijn gezet.

5.6 De consumenten stellen nog dat de bank gemanipuleerd zou hebben met het opgenomen telefoongesprek, meer in het bijzonder dat het gedeelte van het gesprek waarin de gestelde toezeggingen wel zouden zijn gedaan is weggehaald/weggelaten. Daarvan is de Commissie van Beroep echter niet gebleken. Uit de geluidsopname van het gesprek blijkt duidelijk dat de medewerker navraag gaat doen. Vervolgens klinkt er een korte pieptoon en daarna is het ongeveer een minuut stil (minuut 12.38 tot minuut 13.46), waarna het gesprek vervolgd wordt. Deze gang van zaken is logisch en navolgbaar. In dat verband blijkt uit het deskundigenrapport zoals overgelegd door de consumenten ook niet dat er gemanipuleerd zou zijn met het gesprek (geen concrete aanwijzingen), alleen dat de mogelijkheid niet helemaal kan worden uitgesloten. Zoals hiervoor overwogen ziet de Commissie van Beroep

[1] Later in het gesprek wordt overigens nog verwezen naar een datum van 20 maart 2022.

echter geen enkele concrete aanwijzing voor de gestelde manipulatie, maar juist een logische gang van zaken die de stilte in de opname verklaart. Van manipulatie is dan ook niet gebleken.

5.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de klacht ongegrond is.

5.8 De Commissie van Beroep overweegt tot slot nog het volgende. De dossiervorming door de bank ten aanzien van de consumenten en de communicatie daarover door de bank laten te wensen over. De opnames van het gesprek met consument A waren eerst onvindbaar, maar werden uiteindelijk ten langen leste toch teruggevonden. Eerst stelde de bank dat een offerte zou zijn gestuurd aan de consumenten, maar later kon men dat toch niet met zekerheid zeggen. Deze gang van zaken heeft er mede toe geleid dat de klacht van de consumenten niet in een vroeg stadium in volle omvang kon worden beoordeeld. Was het gesprek met consument A direct voorhanden geweest, dan hadden de consumenten het gesprek zelf ook kunnen beluisteren en veel eerder kunnen constateren dat hun herinnering aan het gesprek kennelijk niet overeenkwam met wat er daadwerkelijk gezegd was. Dat is aanleiding voor de Commissie van Beroep om de bank te veroordelen in de kosten voor het instellen van het beroep door de consumenten, ondanks het feit dat het beroep ongegrond is.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

6.1 bevestigt de beslissing van de Geschillencommissie,

6.2 bepaalt dat de bank de kosten van de consumenten voor beroep dient te vergoeden, zijnde een bedrag van € 500,-.