Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0762
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 mei 2021
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 27 augustus 2021
Aard uitspraak	: Beslissing over behandelbaarheid
Uitkomst	: Klacht niet-behandelbaar

Samenvatting

Niet-behandelbaar. De consumenten hebben hun klacht bij Kifid ingediend op een moment waarop de termijnen van artikel 5 van het reglement al verstreken waren. De klacht is daarom niet tijdig ingediend. Dit betekent dat de commissie de klacht niet in behandeling kan nemen.

1. Het procesverloop

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 hier om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van de bank; en 3) de repliek van de consumenten.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. De uitspraak is daardoor niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil tussen partijen

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2017 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. De consumenten hadden gekozen voor een rentevastperiode van drie jaar. Deze rentevast-periode liep af per 1 juli 2020. In dat kader heeft de bank de consumenten op 17 maart 2020 een renteherzieningsvoorstel gestuurd. Daarbij konden de consumenten onder meer kiezen voor een rentevastperiode van 7 jaar met een rentetarief van 1,35%.

2.2 Op 24 maart 2020 heeft de bank, naar aanleiding van telefonisch contact met de consumenten, de consumenten een rentekeuzeformulier gestuurd.

In dit renteformulier wordt per abuis een rentetarief genoemd van 1,15% voor een rentevastperiode van 7 jaar, ingaande per 30 april 2020.[1] De consumenten hebben dit formulier voor akkoord ondertekend en retour gestuurd naar de bank.

2.3 Op 24 april 2020 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met de bank. In dat telefoongesprek is gebleken dat er een rentetarief van 1,35% zou gaan gelden in plaats van het rentetarief van 1,15% waar de consumenten voor getekend hadden. De consumenten zijn het hier niet mee eens en willen dat de bank het rentetarief van 1,15% hanteert.

2.4 Op 11 mei 2020 heeft de bank daarop gereageerd:

"Op 24 april 2020 heeft u ons benaderd met een klacht. U heeft voor uw hypotheek [hypotheeknummer] een rentekeuzeformulier ondertekend met een tarief van 1,15 %. Dit tarief blijkt niet juist te zijn. Wij hebben daarom dit tarief aangepast en u hier niet over geïnformeerd. U verzoekt ons daarom om alsnog het tarief van 1,15 % te hanteren. In deze brief leest u onze reactie.
(…)
Onze medewerker heeft helaas een foutief opgesteld formulier naar u toegestuurd. In dit formulier vermelden wij dat de wijziging ingaat per 30 april 2020 en dat het tarief 1,15 % is. Dit is niet juist. Uw renteherzieningsdatum is 1 juli 2020 en het aanbod is 1,35 %. Omdat u uw woning verhuurd, betaalt u een opslag van 0,2 %. Wij zijn van mening dat deze beide zaken ook bij u bekend waren en dat u had kunnen weten dat dit tarief niet juist is.
(…)"

2.5 Op 13 mei 2020 heeft de gemachtigde van de consumenten een klacht ingediend bij de bank. Namens de consumenten verzoekt hij de bank om het rentetarief van 1,15% toe te passen, zoals vermeld in het renteformulier van 24 maart 2020. Op 27 mei 2020 heeft de bank hierop gereageerd. In deze brief heeft de bank een definitief standpunt ingenomen ten aanzien van de klacht en daarbij gewezen op de mogelijkheid om de klacht aan Kifid voor te leggen.

2.6 Op 7 mei 2021 heeft de gemachtigde van de consumenten de klacht aan Kifid voorgelegd.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten vorderen nakoming van het in het renteformulier van 24 maart 2020 vermelde rentepercentage van 1,15%.

[1] Het verschil tussen het in dit formulier genoemde tarief van 1,15% en het (juiste) tarief van 1,35% heeft te maken met het feit dat de renteopslag van 0,2% (in verband met de verhuur van de woning van de consumenten) per abuis niet was meegenomen in het renteformulier van 24 maart 2020.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Als meest verstrekkende verweer heeft de bank aangevoerd dat de consumenten hun klacht niet tijdig bij Kifid hebben ingediend en dat hun klacht daarom niet-behandelbaar is.

3. De beoordeling

3.1 Voordat de commissie kan toekomen aan de *inhoudelijke* beoordeling van de klacht, dient zij zich eerst uit te spreken over de *behandelbaarheid* van de klacht. Meer in het bijzonder gaat het daarbij om de vraag of de consumenten – zoals de bank stelt – hun klacht te laat bij Kifid hebben ingediend.

3.2 In artikel 5 van het reglement is het volgende opgenomen over het indienen van een klacht:

"Artikel 5. Termijn van indiening

5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.

5.2. De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.

(…)"

3.3 Kort gezegd komt artikel 5 van het reglement erop neer dat de commissie alleen klachten in behandeling kan nemen die tijdig bij Kifid zijn ingediend. Artikel 5 noemt verschillende termijnen. De termijnen die in deze zaak relevant zijn, zijn de 1-jaarstermijn van artikel 5.1 en de driemaandentermijn van artikel 5.2.

3.4 De 1-jaarstermijn van artikel 5.1 begint te lopen op het moment dat de consument de klacht voor het eerst aan de financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Partijen verschillen van mening over de datum waarop de consumenten voor het eerst hun klacht aan de bank hebben voorgelegd. Volgens de bank hebben de consumenten op 24 april 2020 hun klacht telefonisch ingediend (zie 2.2 hiervoor) en is de 1-jaarstermijn op die datum gaan lopen. De consumenten stellen daarentegen dat dit telefoongesprek niet als klacht moet worden gezien.

Volgens de consumenten is hun klacht pas op 13 mei 2020 voor het eerst ingediend bij de bank: op die datum heeft de gemachtigde van de consumenten immers formeel een klacht ingediend bij de bank (zie 2.5 hiervoor).

3.5 De commissie overweegt als volgt. In het telefoongesprek van 24 april 2020 hebben de consumenten hun onvrede geuit over het feit dat de bank niet het rentetarief van 1,15% zou hanteren. Naar het oordeel van de commissie moet deze uiting van onvrede worden beschouwd als het indienen van een klacht. In het reglement wordt een klacht namelijk gedefinieerd als "*elke uiting van onvrede* inzake een Financiële dienst tussen een Consument en een of meer Financiële dienstverleners". Uit de brief van 11 mei 2020 (zie 2.4 hiervoor) blijkt ook dat de bank het als een klacht heeft opgevat. De bank schrijft daarin letterlijk: "*Op 24 april 2020 heeft u ons benaderd met een klacht.*". De consumenten wijzen erop dat het klachtnummer dat de bank gekoppeld heeft aan de klacht die op 13 mei 2020 is ingediend, niet overeenkomt met het nummer van de telefoonnotitie van 24 april 2020. Als de klacht al op 24 april 2020 zou zijn ingediend, dan was het aannemelijk geweest dat het klachtnummer hetzelfde zou zijn, zo betogen de consumenten. De commissie gaat niet mee in deze redenering. Het gaat er namelijk niet om hoe de klachtuiting administratief verwerkt wordt, maar om waar de klacht *inhoudelijk* over gaat. En datgene waar de consumenten zich op 24 april 2020 over beklaagden, ziet op precies hetzelfde als waar de gemachtigde op 13 mei 2020 namens de consumenten een klacht over indiende: namelijk het feit dat de bank het rentetarief van 1,35% zou gaan hanteren, terwijl de consumenten getekend hadden voor een rentetarief van 1,15%. Het gaat dus om dezelfde klacht(uiting).

3.6 Kortom: de klacht is op 24 april 2020 voor het eerst ingediend. Dit betekent dat de 1-jaarstermijn op 24 april 2020 is gaan lopen – en dus dat de consumenten tot 24 april 2021 de tijd hadden om hun klacht aan Kifid voor te leggen.

3.7 Voor de volledigheid merkt de commissie op dat de driemaandentermijn van artikel 5.2 van het reglement ook niet gehaald is. Op 27 mei 2020 heeft de bank een definitief standpunt ingenomen en daarbij gewezen op de mogelijkheid om binnen drie maanden de klacht aan Kifid voor te leggen. De consumenten hebben evenwel pas op 7 mei 2021 – dus meer dan drie maanden na het definitieve standpunt van de bank – hun klacht bij Kifid ingediend.

3.8 Dit alles leidt tot de volgende slotsom. Aangezien de consumenten hun klacht op 7 mei 2021 bij Kifid hebben ingediend en op dat moment zowel de termijn van artikel 5.1 als de termijn van artikel 5.2 verstreken was, hebben de consumenten hun klacht niet tijdig bij Kifid ingediend. Dit betekent dat de commissie de klacht van de consumenten niet in behandeling kan nemen.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.