Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0409

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	26 mei 2025
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving alsmede de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

Zorgplicht bank. Verhouding aanbieder en adviseur. De consumenten zijn van mening dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden, nu zij de consumenten er niet van op de hoogte heeft gesteld dat het in 2016 gekozen renteplafond niet mogelijk was en daardoor niet in werking is getreden. De consumenten vorderen dat de bank de te veel betaalde rente aan hen vergoedt. De commissie oordeelt dat de bank de consumenten hier niet van op de hoogte had hoeven stellen, nu er geen overeenkomst is bereikt over het renteplafond van het betreffende leningdeel en er geen adviesrelatie tussen de bank en de consumenten bestond. De bank is richting de consumenten uitsluitend opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening en niet als adviseur. De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden. De vordering wordt 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 en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

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

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 13 september 2016 hebben de consumenten een offerte van de bank getekend voor een hypothecaire geldlening met een variabele rente.

Op deze overeenkomst zijn de algemene voorwaarden van de Florius Profijt Hypotheek (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing verklaard. Deze bepalen in artikel 6.3:

> *Bij het tekenen van de offerte kiest u op het formulier 'Volmacht RenteLimiet' een rentevastperiode en een plafondpercentage. U kunt als plafondpercentage ieder rentepercentage (op één (1) decimaal nauwkeurig) opgeven. Op het moment dat u de offerte tekent, mag dit percentage niet lager zijn dan de dagrente voor soortgelijke leningdelen van de door u gekozen rentevastperiode. Het plafondpercentage mag wel gelijk zijn. Het formulier moet met de getekende offerte bij Florius worden ingediend.*

2.2 Daarnaast staat in de voetnoot bij de getekende offerte vermeld:

> *Het renteplafond dat u hier opgeeft, moet gelijk zijn aan of hoger zijn dan de geldende dagrente met bijbehorende rentevastperiode voor nieuwe volledige gelijke hypotheken. U moet kijken naar de dagrente zoals die geldt op de datum van ondertekening van de offerte.*

2.3 De gekozen hypotheek bestond uit een annuïtair leningdeel (voorheen leningdeel [nummer 1], nu leningdeel [nummer 2] en een aflossingsvrij leningdeel (leningdeel [nummer 3]). Voor beide leningdelen hebben de consumenten op advies van hun adviseur in het vrije tekstveld in de offerte een plafondrentepercentage van 2,5% opgegeven.

2.4 Op 11 maart 2024 hebben de consumenten een brief van de bank ontvangen over het renteplafond op hun hypotheek. Op dat moment is het bij de bank opgevallen dat voor leningdeel [nummer 1] het renteplafond per abuis niet was vastgezet, waarna zij dit alsnog hebben gedaan. Het rentevoordeel wat de consumenten hebben gehad door het niet vastzetten van het renteplafond, is door de bank niet teruggevorderd.

2.5 Op enig moment daarna is gebleken dat het in 2016 gekozen renteplafond van 2,5% voor leningdeel [nummer 3] niet mogelijk was, omdat de rente voor aflossingsvrije hypotheken in 2016 al 2,62% betrof. De bank heeft de consumenten er niet over ingelicht dat het gekozen renteplafond niet mogelijk was.

2.6 Op 29 oktober 2024 heeft de bank op de klacht van de consumenten gereageerd. Zij heeft gesteld dat het gekozen renteplafond niet mogelijk was en dat de consumenten van adviseurs mogen verwachten dat deze op de hoogte zijn van mogelijke renteverschillen tussen annuïtaire en aflossingsvrije hypotheken. De onderlinge uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing geleid, waarna de consumenten zich tot Kifid hebben gewend.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten klagen erover dat de bank hen er niet op heeft gewezen dat het gekozen renteplafond niet mogelijk was en daardoor niet in werking is getreden. Zij vorderen terugbetaling van € 7.431,- aan te veel betaalde rente en voeren daartoe het volgende aan.

Ten tijde van het afsluiten van de variabele hypotheek met renteplafond zijn er door de bank fouten gemaakt, waardoor er nooit sprake is geweest van een actief renteplafond. De bank is nalatig geweest door onzorgvuldige communicatie en gebrekkige bedrijfsvoering en heeft daardoor haar zorgplicht geschonden.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank haar zorgplicht heeft geschonden door de consumenten er niet op te wijzen dat het gekozen renteplafond niet mogelijk was. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en licht dit als volgt toe.

Juridisch kader

3.2 De commissie stelt voorop dat op banken (in dit geval de bank) tegenover hun klanten (in dit geval de consumenten) een bijzondere zorgplicht rust die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun professionele deskundigheid. Deze bijzondere zorgplicht kan gelden in contractuele en buitencontractuele rechtsverhoudingen en is verankerd in artikel 2 van de Algemene Bankvoorwaarden. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.[1] Eén van die omstandigheden is of sprake is geweest van advisering.[2]

De bank heeft haar zorgplicht niet geschonden

3.3 De commissie constateert dat de bank in de onderhavige zaak uitsluitend heeft opgetreden als aanbieder van de hypothecaire geldlening aan de consumenten en niet als hun adviseur. Dit blijkt uit de hypotheekofferte en bovendien verschillen partijen hierover niet van mening. Op grond van artikel 4:24a lid 1 Wet op het financieel toezicht (hierna: Wft) moet de bank als financiële dienstverlener op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consumenten in acht nemen. Dit betreft de algemene zorgplicht van financiële dienstverleners. Als aanbieder van krediet behoort het daarnaast tot de zorgplicht van de bank om de consumenten voorafgaand aan de totstandkoming van een overeenkomst inzake hypothecair krediet informatie te verstrekken voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het krediet.

[1] HR 9 januari 1998, ECLI:NL:HR:1998:ZC2536 en HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107.
[2] Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 1 september 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:6872.

Deze informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.[3] Deze publiekrechtelijke zorgplichten werken door in de civielrechtelijke relatie tussen de bank en de consumenten.

3.4 Het is de commissie niet gebleken dat de bank haar hiervoor beschreven verplichtingen heeft geschonden. De bank heeft de consumenten in de offerte voor de hypothecaire geldlening geïnformeerd over de voorwaarden die worden gesteld bij het kiezen van een renteplafondpercentage, namelijk dat het gekozen rentepercentage niet lager mag zijn dan de dagrente voor soortgelijke leningdelen van de door consumenten gekozen rente-vastperiode.

3.5 De informatieverplichting van de bank gaat niet zo ver dat zij (in die offerte) had moeten waarschuwen dat er geen overeenkomst tot stand komt indien er een te hoog rente-percentage wordt ingevuld. In zoverre is niet komen vast te staan dat de bank is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht ten opzichte van de consumenten.

3.6 Naar het oordeel van de commissie biedt het dossier geen verdere aanknopingspunten die tot de conclusie zouden moeten leiden dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden. De verwijten van de consumenten aan het adres van de bank hebben naar het oordeel van de commissie betrekking op werkzaamheden die onderdeel vormen van het takenpakket van de hypotheekadviseur. Het adviseren van de consumenten over een renteplafond-percentage en het begeleiden van de consumenten gedurende dit traject, zijn bij uitstek werkzaamheden die tot het terrein van de adviseur behoren.

3.7 De commissie oordeelt derhalve dat er voor leningdeel [nummer 3] geen overeenkomst over het renteplafond tot stand is gekomen. De bank is niet tekortgeschoten in haar zorgplicht door de consumenten hier niet van op de hoogte te stellen, nu er geen adviesrelatie tussen hen bestond. Aangezien de vordering op grond hiervan dient te worden afgewezen kan in het midden blijven of de vordering van de consumenten is verjaard. Om diezelfde reden kunnen de overige verweren van de bank ook onbesproken blijven. Deze gaan immers uit van een situatie waarbij er wel een overeenkomst tot stand zou zijn gekomen.

Ambtshalve toetsing

3.8 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 6.3 uit de algemene voorwaarden van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

[3] Artikel 4:19 lid 1 en lid 2 en artikel 4:20 lid 1 Wft.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving alsmede de Algemene Bankvoorwaarden

Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 2 - Zorgplicht

Wij hebben een zorgplicht. U bent ook zorgvuldig tegenover ons en u mag van onze dienstverlening geen misbruik maken

1. *Wij zijn bij onze dienstverlening zorgvuldig en houden hierbij zo goed mogelijk rekening met uw belangen. Dit doen wij op een manier die aansluit bij de aard van de dienstverlening. Deze belangrijke regel geldt altijd. Andere regels in de ABV of in de voor producten of diensten geldende overeenkomsten en de daarbij behorende bijzondere voorwaarden kunnen dit niet veranderen.*

   Wij streven naar begrijpelijke producten en diensten. Ook streven wij naar begrijpelijke informatie over die producten en diensten en de risico's ervan.

2. *U bent zorgvuldig tegenover ons en houdt zo goed mogelijk rekening met onze belangen. U werkt eraan mee dat wij onze dienstverlening correct kunnen uitvoeren en aan onze verplichtingen kunnen voldoen. Hiermee bedoelen wij niet alleen onze verplichtingen tegenover u, maar bijvoorbeeld ook verplichtingen die wij in verband met onze dienstverlening aan u hebben tegenover toezichthouders of fiscale of andere (nationale, internationale of supranationale) autoriteiten. U geeft ons, als wij daarom vragen, de informatie en documentatie die wij daarvoor nodig hebben. Als het u duidelijk moet zijn dat wij die informatie of documentatie nodig hebben, geeft u die uit uzelf.*

   U mag onze diensten of producten alleen gebruiken waarvoor ze zijn bedoeld en hiervan geen misbruik (laten) maken. Denkt u bij misbruik bijvoorbeeld aan strafbare feiten of activiteiten die schadelijk zijn voor ons of onze reputatie of die de werking en betrouwbaarheid van het financiële stelsel kunnen schaden.

Wet op het Financieel Toezicht

Artikel 4:24a

1. *Een financiëledienstverlener neemt op zorgvuldige wijze de gerechtvaardigde belangen van de consument of begunstigde in acht.*

2. *Een financiëledienstverlener die adviseert, handelt in het belang van de consument of begunstigde.*

   (...)