Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0851

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter, mr. dr. S.O.H. Bakkerus, drs. P.M. Mallekoote en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	14 november 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante wetgeving

Samenvatting

Gebondenheid aan rentecontract bij hypothecaire geldlening. Beroep op schending klachtplicht. De consumenten beklagen zich erover dat zij in 2021 een offerte van de bank tot aanpassing van het rentecontract ter zake hun hypothecaire geldlening hebben ondertekend in de veronderstelling dat zij tekenden voor een rentevaste periode van 30 jaar. In de offerte stond echter dat voor twee van de drie leningdelen de rente zou worden vastgezet voor 6 jaar. Zij hebben dit over het hoofd gezien. De consumenten vorderen dat de bank voor deze leningdelen de rente met terugwerkende kracht vastzet voor 30 jaar en een schadevergoeding betaalt. De bank heeft zich erop beroepen dat de consumenten de op hun rustende klachtplicht van artikel 6:89 BW hebben geschonden. De commissie oordeelt dat de consumenten gelet op deze klachtplicht te laat hebben geklaagd zodat de klacht ongegrond is. De commissie wijst de vordering af.

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 De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij de bank. Zij hebben de bank benaderd voor een verhoging van de hoofdsom van hun hypothecaire geldlening en de verlenging van de looptijd daarvan. De consumenten hebben hiervoor gebruik gemaakt van een 'Hypotheek Zonder Advies' traject.

2.2 Op verzoek van de consumenten heeft de bank hen op 29 juli 2021 een aanbod gedaan. In de hypotheekofferte is de hoofdsom van de hypothecaire lening verhoogd met € 50.000,- en de looptijd van de lening verlengt. De offerte gaat uit van drie leningdelen. Twee bestaande leningdelen waarvan de rente op 1 november 2017 voor een periode van 6 jaar is vastgezet tot 1 november 2023. Dit zijn de leningdelen met de nummers 176 en 177. De looptijd van deze leningdelen is vastgesteld tot de datum van 1 augustus 2051. Daarnaast is er een leningdeel met nummer 175. Hiervoor is de looptijd vastgesteld tot 1 september 2051 en de rentevaste periode op 30 jaar.

2.3 Op 29 juli 2021 hebben de consumenten de offerte en de bijlagen ondertekend. Bij brief van 9 augustus 2021 met bijlagen heeft de bank de nieuwe hypothecaire geldleningsovereenkomst aan de consumenten bevestigd.

2.4 Bij brief van 19 juni 2023 heeft de bank de consumenten geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode van de leningdelen met nummer 176 en 177. Hierop hebben de consumenten contact opgenomen met de klantenservice van de bank omdat zij in de veronderstelling waren dat ook voor de leningdelen met nummer 176 en 177 een rentevaste periode van 30 jaar gold. Het verzoek van de consumenten om met terugwerkende kracht het rentecontract aan te passen, heeft de bank afgewezen waarna de consumenten een klacht hebben ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering van de consumenten

2.5 De consumenten vorderen nakoming van de gemaakte afspraken en een schadevergoeding van € 5.000,-.

2.6 Aan hun vordering leggen zij het volgende ten grondslag. De consumenten hebben met een bankmedewerker in 2021 afgesproken om bij de verlenging van hun hypothecaire geldlening de rente voor *alle* leningdelen vast te zetten voor 30 jaar, dus tot in 2051. Zij wilden hiermee financiële zekerheid creëren voor de toekomst. De bank heeft vervolgens verzuimd om de gemaakte afspraak in de offerte op te nemen waardoor bij leningdeelnummer 175 de rente wel voor 30 jaar is vastgezet, maar voor de leningdelen met de nummers 176 en 177 de rentevastperiode niet is aangepast en bleef staan op 6 jaar, tot 1 november 2023.

2.7 De consumenten hebben de offerte zonder deze te lezen, en in goed vertrouwen richting de bankmedewerker, getekend. Zij hebben de kortere rentevaste periode pas opgemerkt toen de bank hen bij brief van 19 juni 2023 meedeelde dat de rentevaste periode voor de twee leningdelen binnenkort zou aflopen. Zij hebben hierna meteen met de bank contact opgenomen om de vergissing van de bank te laten corrigeren. Zij hebben hun intenties meer dan duidelijk gemaakt in de gesprekken voorafgaand aan de offerte van 29 juli 2021 en dachten dat alles in orde was en hun aanvraag voor een rentevaste periode van 30 jaar was opgenomen in de offerte, aldus de consumenten.

Het verweer van de bank

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden kan worden het rentecontract aan te passen dan wel een schadevergoeding aan de consumenten te betalen. Het verst strekkende verweer van de bank is dat de consumenten te laat hebben geklaagd over het vermeende gebrek in het rentecontract en dat zij daarmee de op hen rustende klachtplicht uit artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) hebben geschonden. Indien dit verweer van de bank gegrond is, komt de commissie niet toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht. De commissie zal hieronder daarom eerst dit verweer van de bank behandelen.

Hebben de consumenten te laat geklaagd?

3.2 Artikel 6:89 BW houdt in dat de consumenten op een gebrek in de prestatie geen beroep meer kunnen doen, als zij niet binnen bekwame tijd nadat zij het gebrek hebben ontdekt of redelijkerwijs hadden moeten ontdekken bij de bank ter zake hebben geprotesteerd. De vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd, dient te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies, waarbij van gewicht is of de bank door het late tijdstip waarop het protest is gedaan in haar belangen is geschaad, zoals een benadeling in haar bewijspositie of een aantasting van haar mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken.

De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend.[1]

3.3 De commissie is van oordeel dat de consumenten te laat hebben geklaagd over het vermeende gebrek in het in juli 2021 tot stand gekomen rentecontract. Daartoe overweegt de commissie het volgende. Vaststaat dat de consumenten na de offerte, nog een bevestigingsbrief van 9 augustus 2021 hebben gekregen waarin de rentevaste periode van de verschillende leningdelen duidelijk en begrijpelijk is gespecificeerd. De consumenten hebben in 2021 op twee momenten (na de offerte en na de bevestigingsbrief) de mogelijkheid aan zich voorbij laten gaan om tijdig te protesteren. Als reden hiervoor geven consumenten aan dat zij de afspraken in de overeenkomst niet (goed) hebben gelezen.

3.4 De commissie merkt op dat volgens vaste lijn van de geschillencommissie van Kifid, waarop de bank zich in haar verweer beroept, van een consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte informatie en ter tekening voorgelegde stukken aandachtig doorleest en dat hij daarover zo nodig kritische vragen stelt.[2] De commissie vindt het voorgaande te meer van belang nu de consumenten in dit geval hebben gekozen voor een 'Hypotheek Zonder Advies' traject.

3.5 De commissie is daarom van oordeel dat het forse tijdsverloop tussen de ontvangst van de offerte en de bevestigingsbrief (juli en augustus 2021) enerzijds en het moment van klagen (juni 2023) anderzijds om die reden niet in het voordeel van de consumenten kan worden uitgelegd.

3.6 De bank heeft ter onderbouwing van haar stelling dat de consumenten de op hen rustende klachtplicht uit artikel 6:89 BW hebben geschonden ook nog het volgende aangevoerd. Zij stelt dat zij door dit late klagen van de consumenten in haar belangen is geschaad, omdat haar de mogelijkheid is ontnomen de schade te beperken gelet op de forse stijging van de rente sinds juli 2021. Uit de administratie van de bank blijkt niet dat de consumenten op enig moment hebben aangegeven de rente van de leningdelen 176 en 177 open te willen breken en voor 30 jaar vast te zetten. Hetgeen met hen is besproken, is vastgelegd in de aanvraag en de daaruit voortvloeiende offerte welke door de consumenten voor akkoord is ondertekend. Om de rente alsnog met terugwerkende kracht voor 30 jaar vast te zetten, leidt tot een zeer aanzienlijke schadepost. De commissie volgt de bank in dit verweer.

[1] HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, Hof 's-Hertogenbosch, 7 februari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:416 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl

[2] Zie bijvoorbeeld GC Kifid 2020-1088 en 2022-0906.

3.7 Gelet op het bovenstaande slaagt het beroep van de bank op artikel 6:89 BW. De commissie verklaart de klacht van de consumenten dan ook ongegrond en zal hun vordering daarom afwijzen.

Overweging ten overvloede

3.8 De commissie merkt ten overvloede op dat het op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering aan de consumenten is om hun stelling dat er mondeling andere afspraken zijn gemaakt over het rentecontract aan te tonen. Maar uit niets blijkt dat de bank toezeggingen heeft gedaan of dat zij de consumenten onjuist heeft geïnformeerd.

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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd