Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-163 d.d. 15 april 2014
(prof.mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mevrouw mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening bij de rechtsvoorganger van Aangeslotene I afgesloten. In verband met het aflopen van de rentevastperiode voor twee van de drie delen van deze geldlening, ontvangt Consument op enig moment een renteaanbod van Aangeslotene II (namens Aangeslotene I). Consument verzoekt Aangeslotene II om hem een offerte voor een variabel rentetarief te doen toekomen. Aangeslotene I offreert vervolgens aan Consument een variabel rentetarief. Consument gaat akkoord met dit aanbod. Aangeslotene II merkt kort daarna dat zij een foutief rentepercentage heeft voorgesteld aan Consument en corrigeert het rentetarief. In deze procedure vordert Consument van Aangeslotenen I en II dat zij het geoffreerde variabele rentetarief toepassen. De Commissie overweegt dat het door Aangeslotenen I en II geoffreerde rentetarief berust op een vergissing en de verklaring (het rentevoorstel) en de wil van Aangeslotenen I en II daardoor niet overeenkomen. Nu Consument daarnaast niet gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op de juistheid van het renteaanbod, zijn Aangeslotenen I en II niet gebonden aan hun rentevoorstel.

in de procedure I van:

Consument,

tegen

CMIS Nederland B.V., gevestigd te Den Haag, hierna te noemen Aangeslotene I, en

in de procedure II van:

Consument,

tegen

Stater Nederland B.V., gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen Aangeslotene II.

1. Procesverloop in beide procedures

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
in de procedure I:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening met nummer OM-1;

- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen d.d. 11 maart 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene I;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene I, met bijlage;

en in de procedure II:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening met nummer OM-2;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen d.d. 11 maart 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene II;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene II.

De procedures met de nummers I en II zullen hierna worden aangeduid als "beide procedures".

2. Overwegingen in beide procedures

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing geleid van de geschillen tussen Consument enerzijds en Aangeslotenen I en II anderzijds. Consument, Aangeslotene I en Aangeslotene II zullen het advies van de Commissie in beide procedures als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 18 maart 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten in beide procedures

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. De rechtsvoorganger van Aangeslotene I heeft begin 2005 een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 278.000,- verstrekt aan Consument. Deze geldlening bestaat uit drie delen. De rentevastperiode van het eerste deel (met nummer 0) en het tweede deel (met nummer 00) lopen op 1 april 2011 af.

3.2. Op 22 februari 2011 heeft Aangeslotene II aan Consument een e-mailbericht verzonden met de volgende inhoud, voor zover relevant:

> *"Hierbij sturen wij u een overzicht van uw lening en uw termijnbedrag.*
> *(hypotheeknummer 0)*
> *Voor dit leningdeel wordt de rente vastgesteld voor een periode van 6 jaar. Voor de periode van 1 april 2011 tot 1 april 2017 wordt de rente vastgesteld op 6,300 % per jaar.*
> *(hypotheeknummer 00)*
> *Voor dit leningdeel wordt de rente vastgesteld voor een periode van 6 jaar. Voor de periode van 1 april 2011 tot 1 april 2017 wordt de rente vastgesteld op 6,300 % per jaar."*

3.3. Consument heeft op 2 maart 2011 een e-mailbericht aan Aangeslotene verzonden met onder meer de volgende inhoud:

> *"Middels deze email wil ik reageren op uw schrijven van dd 22 februari 2011.*
> *In uw schrijven doet u mij een voorstel voor het verlengen van de hypotheek die niet acceptabel en niet marktconform is.*
> *Graag ontvang ik van u een opgave voor een maandvariabele rente voor hypotheeknummer 000"*

3.4. Aangeslotene II heeft Consument op 10 maart 2011 een e-mailbericht gestuurd. Dit emailbericht luidt, voor zover relevant:

> *"Op 7 maart 2011 hebben wij uw verzoek in goede orde mogen ontvangen. In uw verzoek geeft u aan dat u een rentevoorstel wenst te ontvangen voor het variabele tarief.*
> *Variabel 1,614 % *)*
> *Bovenstaande percentages betreft de basisrente. Er is een opslag van 1,05% van toepassing*
> *Mocht u hiervoor willen kiezen dan kunt u uw keuze bijschrijven op het rentevolmachtformulier en deze naar ons faxen.*
> *(…)*
> **) Tussentijdse wijzigingen voorbehouden"*

3.5. Op 13 maart 2011 heeft Consument Aangeslotene II een e-mailbericht gestuurd. Dit e-mailbericht vermeldt, voor zover relevant:

> *"In bijlage het rentevolmachtformulier voor accoord variabel rentetarief o.b.v. uw voorstel d.d. 10-3-2011."*

Consument heeft op het meegezonden rentevolmachtformulier het volgende (met de hand) bijgeschreven:

> *"keuze is*
> *Variabel conform bijlage:*
> *1,614% Euribortarief*
> *1,05% Opslag"*

3.6. Aangeslotene II heeft op 16 maart 2011 een e-mailbericht aan Consument verstuurd. Dit emailbericht luidt onder meer:

> *"Hierbij hebben wij het genoegen u te kunnen bevestigen dat de door u gewenste omzetting gerealiseerd is.*
> *Bij deze brief is een overzicht gevoegd van uw totale lening met – per leningdeel – het termijnbedrag en het geldende rentepercentage. In de bijlage staat ook vermeld met ingang van welke datum de omzetting ingaat."*

De bijlage bij dit e-mailbericht vermeldt onder meer:

"nummer	*(...)*	*saldo per 1-1-2011*	*(...)*	*rentepercentage (...)*	*datum renteherziening*
724.715.126		*20.000,00*		*5,550 %*	*1-10-2012*
724.715.134		*83.000,00*		*5,064 %*	*1-4-2011*
724.715.142		*195.000,00*		*5,064 %*	*1-4-2011"*

3.7. Op 20 maart 2011 heeft Consument aan Aangeslotene II een e-mailbericht verzonden, met de navolgende inhoud voor zover relevant:

> *"Op 13-3-2001 heb ik op uw voorstel uit onderstaande email accoord gegeven via het rentevolmachtformulier.*
> *Tot mijn grote verbazing ontvang ik op 16-3-2011 per post een bevestiging dat u met succes de gewenste omzetting heeft gerealiseerd.*
> *In dit schrijven blijkt echter dat u niet de gewenste omzetting heeft gerealiseerd maar de wijziging voor hypotheeknummer 000 heeft aangepast naar 1 jaar vast tarief tegen 5,2%.*
> *Ik vertrouw erop dat dit een vergissing moet zijn en dat u de wijziging voor bovengenoemd hypotheeknummer alsnog correct zal aanpassen naar een variabel tarief zoals u heeft voorgesteld in onderstaande mail met ingang van 1-4-2011.*
> *Ik zal u vandaag (nogmaals) het rentevolmachtformulier per post toesturen en digitaal in deze mail als bijlage.*
> *Ik zie graag de correcte bevestiging tegemoet!!"*

3.8. Consument en Aangeslotene II hebben op 21 maart 2011 telefonisch met elkaar gesproken. Aangeslotene II heeft volgens Consument in dit telefoongesprek

medegedeeld dat het in het e-mailbericht van 10 maart 2011 genoemde rentetarief juist is.

3.9. Aangeslotene II heeft op 27 april 2011 aan Consument een brief gestuurd. Deze brief luidt, voor zover relevant:

> *"Hierbij sturen wij u een overzicht van uw lening en uw termijnbedrag.*
> *0000*
> *Voor dit leningdeel wordt de rente vastgesteld voor een periode van 1 maand. Voor de periode van 1 mei 2011 tot 1 juni 2011 wordt de rente vastgesteld op 5,391% per jaar.*
> *00000*
> *Voor dit leningdeel wordt de rente vastgesteld voor een periode van 1 maand. Voor de periode van 1 mei 2011 tot 1 juni 2011 wordt de rente vastgesteld op 5,391% per jaar."*

3.10. Aangeslotene II heeft op 10 juni 2011 per e-mail op een door Consument ingediende klacht gereageerd. Dit emailbericht luidt, voor zover relevant:

> *"Op 6 mei 2011 ontvingen wij uw e-mail met betrekking tot de hypothecaire geldlening onder nummer 000. U geeft aan dat u niet tevreden bent over onze werkwijze met betrekking tot omzetting van de hypotheekrente. U ontving een ander rentetarief dan door ons is aangeboden. In deze e-mail geef ik u namens [de rechtsvoorganger van Aangeslotene I] mijn reactie op uw klacht.*
> ***Excuses***
> *Per abuis vermeldden wij in de e-mail van 10 maart 2011 een onjuist rentetarief. Wij bieden u hiervoor onze oprechte excuses aan. Ik kan mij voorstellen dat dit een zeer vervelende situatie voor u is.*
> ***Rentevergoeding***
> *Aangezien het een maandvariabel tarief betreft, vergoeden wij aan u één maand renteverschil.*
> *U ontvangt van ons een bedrag van EUR 556,00.*
> *Aangeboden rente 2,664%*
> *Uiteindelijke rente 5,064%*
> *Verschil in rente 2,4%*
> *2,4% * 278.000,00 / 12 = EUR 556,00."*

3.11. Op 15 juni 2011 heeft Consument een e-mailbericht aan Aangeslotene II verzonden, met de volgende inhoud, voor zover relevant:

> *"Bij deze een reactie op uw aanbod ter compensatie.*
> *Het mogen duidelijk zijn dat uw aanbod in geen enkele verhouding staat met de schade die is ontstaan door foutief advies.*
> *Gezien het euribor tarief de afgelopen periode niet of nauwelijks gewijzigd is hebt u dus zonder enig overleg de vaste opslag gewijzigd."*

4. De vorderingen en grondslagen in beide procedures

4.1. Consument vordert van Aangeslotenen I en II dat (1) zij de op 10 maart 2012 door Aangeslotene II geoffreerde variabele rente nakomen en dat (2) zij de door Consument reeds te veel betaalde en nog te betalen rente over de totale looptijd van de hypothecaire geldlening vergoeden.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene I heeft Consument (via Aangeslotene II) op 10 maart 2011 een aanbod voor variabele rente gedaan. Consument is met dit aanbod akkoord gegaan. Aangeslotene I heeft dit rentetarief echter niet toegepast, omdat dit rentetarief volgens haar fout is gecommuniceerd.

- Van Consument kan niet worden verwacht dat hij het in het e-mailbericht van 10 maart 2011 voorgestelde rentetarief vóór accordering controleert aan de hand van de op de website van Aangeslotene I gehanteerde rentetarieven.
- Consument mocht ervan uitgaan dat de op 10 maart 2011 door Aangeslotene II geoffreerde rente was opgebouwd uit het Euribor tarief en een opslag. Niet alleen heeft Aangeslotene I dit tarief in het verleden veelvuldig gehanteerd, ook heeft een medewerker van Aangeslotene II hem dit telefonisch bevestigd.
- De door Consument geleden schade van € 185.148,- is opgebouwd uit het verschil (van 2,4%) tussen het door Aangeslotene II geoffreerde rentetarief en het door Aangeslotene I toegepaste rentetarief over de looptijd van de hypothecaire geldlening (zijnde 25 jaar).

4.3. Op de stellingen die Aangeslotenen aan hun verweer ten grondslag leggen wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling in beide procedures

5.1. Ter zitting hebben Consument en Aangeslotenen I en II ingestemd met een gezamenlijke behandeling van de klachten van Consument jegens Aangeslotenen I en II.

5.2. Aangeslotene II heeft als meest verstrekkende verweer aangevoerd dat Consument niet-ontvankelijk is omdat gesteld noch gebleken is dat Consument zijn klacht binnen drie maanden na dagtekening van het oordeel van de Ombudsman aan de Geschillencommissie heeft voorgelegd. De Commissie overweegt dat zij om proceseconomische redenen eerst de inhoudelijke verweren van Aangeslotenen I en II bespreekt alvorens zij op het niet-ontvankelijkheidsverweer ingaat.

5.3. De Commissie gaat nu over tot de inhoudelijke beoordeling van het geschil tussen Consument enerzijds en Aangeslotenen I en II anderzijds. De kern van het geschil betreft de vraag of een overeenkomst tot stand is gekomen tussen Consument en Aangeslotene I met als inhoud het in het e-mailbericht van 10 maart 2011 geoffreerde maandvariabel rentetarief van 1,614% met 1,05% opslag. Op grond van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) komt een overeenkomst tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan. Ingeval de wil en de verklaring van degene die aanbiedt overeenkomen, is sprake van een geldig aanbod (artikel 3:33 BW). Een dergelijk aanbod kan door de wederpartij aanvaard worden waarbij wederom geldt dat wil en verklaring overeen moeten komen (artikel 3:33 BW). Aangeslotene I en II voeren in dit verband aan dat geen sprake is van een geldig aanbod omdat het in het e-mailbericht van 10 maart 2011 genoemde rentetarief een vergissing betrof. Zij verwijzen naar de op dat moment geldende maandvariabele rentetarief van 3,864% plus 1,30% opslag, zoals dit op de website van Aangeslotene I was vermeld. Ter zitting heeft Consument erkend dat het aangeboden maandvariabele rentetarief (van 1,614% met 1,05% opslag) laag was ten opzichte van de op dat moment door geldverstrekkers gehanteerde rentetarieven. De Commissie overweegt dat daarmee voldoende aannemelijk is geworden dat het door Aangeslotene I op 10 maart 2011 geoffreerde rentetarief op een vergissing berustte. Bij een vergissing komen de wil en

verklaring (het geoffreerde rentetarief) niet overeen, waardoor geen sprake is van een geldig aanbod. Aangeslotenen I en II zijn op grond hiervan in beginsel dan ook niet gebonden aan het op 10 maart geoffreerde variabele rentetarief.

5.4. Aangeslotenen I en II kunnen, ondanks het ontbreken van een met de verklaring overeenstemmende wil, toch aan het op 10 maart 2011 geoffreerde rentetarief van 1,614% met 1,05% opslag gebonden zijn, indien sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen aan de kant van Consument (artikel 3:35 BW). Daarvoor dient beoordeeld te worden of Consument op het moment dat hij het renteaanbod aanvaardde (op 13 maart 2011) onder de op dat moment geldende omstandigheden er redelijkerwijs vanuit mocht gaan dat het renteaanbod juist was. De Commissie overweegt hierover als volgt. Hoewel Consument in beginsel mag afgaan op een door Aangeslotene II geoffreerd rentetarief, heeft Consument in het onderhavige geval niet gerechtvaardigd mogen vertrouwen op de juistheid van het renteaanbod van Aangeslotene II. Van een Consument mag worden verwacht dat hij zich globaal oriënteert op de op het moment van acceptatie (13 maart 2011) geldende maandvariabele rentetarieven bij zowel Aangeslotene I als andere geldverstrekkers. Op basis van de hem ter beschikking staande informatie had Consument vervolgens moeten constateren dat het geoffreerde maandvariabele rentetarief van 1,614% met 1,05% opslag in ieder geval veel lager was (namelijk 2,4%) dan het op dat moment door Aangeslotene I gehanteerde maandvariabele rentetarief van 3,864% plus 1,30% opslag. Dit verschil was van dien aard dat Consument had moeten inzien dat de offerte van 10 maart 2011 op een vergissing berustte, waardoor Consument niet gerechtvaardigd heeft kunnen vertrouwen op het aanbod van 10 maart 2011. Dat de website van Aangeslotene I onduidelijk was of dat de rentetarieven van Aangeslotene I niet op vergelijkingswebsites waren terug te vinden, maken dit niet anders. Consument had immers contact met Aangeslotenen I of II kunnen opnemen om het juiste rentetarief te achterhalen. Consument stelt zich verder op het standpunt dat hij de juistheid van het geoffreerde rentetarief bij Aangeslotene I heeft geverifieerd vóór hij het renteaanbod heeft aanvaard, hetgeen door Aangeslotene I is betwist. Consument heeft ter zitting verklaard dit niet nader te kunnen onderbouwen, zodat de Commissie aan deze stelling voorbij zal gaan. Consument heeft zich tevens op het standpunt gesteld dat hij ervan uit mocht gaan dat Aangeslotenen I en II het Euribortarief plus opslag zouden toepassen. Zijn stelling vindt echter geen enkele steun in het aanbod van Aangeslotene II en de tussen partijen gevoerde correspondentie. De enkele (door Consument) handgeschreven aantekening "Euribortarief" op het op 13 maart 2011 verzonden rentevolmachtformulier is onvoldoende om een tussen partijen overeengekomen rentetarief op basis van het Euribortarief aan te nemen. Dit geldt ook voor de stelling van Consument dat Aangeslotene I in het verleden wel de Euribor rente heeft gehanteerd. Nu Consument verder niets heeft gesteld ter onderbouwing van zijn stelling dat hij ervan uit mocht gaan dat het geoffreerde rentetarief was gebaseerd op het Euribortarief, gaat de Commissie hier niet vanuit.

5.5. Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen, concludeert de Commissie dat de aanvaarding van het rentevoorstel door Consument bij gebreke van een met de

verklaring overeenstemmende wil en bij gebreke van gerechtvaardigd vertrouwen aan de kant van Consument niet leidt tot gebondenheid van Aangeslotenen I en II aan het maandvariabel rentetarief van 1,614% met 1,05% opslag. De klachten van Consument tegen Aangeslotenen I en II zullen dan ook worden afgewezen. Nu de klachten van Consument jegens Aangeslotenen I en II reeds om voornoemde gronden worden afgewezen, gaat de Commissie niet in op het niet-ontvankelijkheidsverweer van Aangeslotenen I en II.

6. Beslissing

In de procedure I:
De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen;

In de procedure II:
De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.