Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0154
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 oktober 2021
Ingediend door	: de heer [consument I] en [consument II] wonende te [plaatsnaam], verder te noemen de consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 28 februari 2022
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Huisbankkorting. De consumenten stellen zich op het standpunt dat in november 2016 sprake is van een nieuwe hypothecaire lening, waardoor zij vanaf dat moment recht hebben op huisbankkorting. Dit is door de bank betwist. Zij voert aan dat er alleen administratieve wijzigingen hebben plaatsgevonden en dat dit onvoldoende is voor het tot stand komen van een nieuwe overeenkomst. De commissie wijst de vordering af.

1. De procedure

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 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 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 14 februari 2022. De heer [consument I] nam namens de consumenten deel aan de hoorzitting. De bank nam eveneens deel.

1.3 De consumenten hebben ter zitting gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 In 2001 hebben de consumenten een hypothecaire lening afgesloten bij de rechtsvoorganger van de bank, zijnde Fortis Bank N.V. (hierna: de rechtsvoorganger).

2.2 Met ingang van 1 juli 2010 is de rechtsvoorganger overgenomen door de bank. De hypothecaire lening van de consumenten is daarbij (ongewijzigd) voorgezet bij de bank.

2.3 De bank biedt sinds enige tijd een huisbankkorting op de rente van een hypothecaire lening aan van 0,2% indien aan de volgende voorwaarden wordt voldaan:

- er is sprake van een nieuwe hypothecaire geldlening of nieuwe rentevastperiode;
- er is sprake van een rentevastperiode van minimaal een jaar;
- het inkomen van de klant wordt ontvangen op een betaalrekening van de bank.

2.4 Per brief van 11 november 2016 heeft de bank de consumenten bericht dat de hypothecaire lening zal worden overgezet van het aparte administratiesysteem van de rechtsvoorganger naar het administratiesysteem van de bank. De drie leningdelen zijn daarbij samengevoegd onder één hypotheeknummer en voorgezet onder de naam "woninghypotheek". Daarnaast is in de brief vermeld dat er niets verandert aan de hoogte, de rente of de voorwaarden van de hypothecaire geldlening.

2.5 Met ingang van 1 juli 2021 is de huisbankkorting van 0,2% op de hypothecaire lening toegepast, omdat de consumenten met ingang van 1 augustus 2021 hebben gekozen voor een nieuwe rentevastperiode.

De klacht en vordering

2.6 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 2.650,-, te vermeerderen met de wettelijke rente, zijnde de rente die zij vanwege het niet toepassen van de huisbankkorting teveel hebben betaald vanaf december 2016.

2.7 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Er is met ingang van november 2016 sprake van een nieuwe hypothecaire lening bij de bank, waardoor de consumenten vanaf dat moment recht hebben op de huisbankkorting. De bank heeft vanaf dat moment op de hypothecaire lening de algemene voorwaarden van de bank van toepassing verklaard, de hypothecaire lening is opgenomen in het administratiesysteem van de bank, de betaling van de rente en aflossing zijn gaan lopen over het bankrekeningnummer van de bank en er is vastgelegd dat de betalingen geïncasseerd zullen worden van de bankrekening van de consumenten bij de bank. Dit is allemaal nieuw, zodat sprake is van een nieuwe hypothecaire lening. De bank spreekt daarbij ook over "uw voormalige Fortis hypotheek", wat impliceert dat er sprake is van een nieuwe hypothecaire lening. Bij de rechtsvoorganger was het bovendien niet mogelijk de hypotheek te wijzigen, terwijl dit bij de bank vanaf 2016 wel kon. De consumenten stellen dat het handelen van de bank in strijd is met het gelijkheidsbeginsel. Daarnaast is door verschillende medewerkers van de bank aangegeven dat de consumenten de huisbankkorting al in november 2016 hadden kunnen krijgen, indien ze daar toen om hadden gevraagd. Het is kennelijk een keuze van de bank geweest om dit niet actief aan te bieden.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de consumenten reeds vanaf december 2016 recht hebben op de huisbankkorting.

Nieuwe hypothecaire lening?

3.2 De bank voert aan dat van een nieuwe hypothecaire lening in november 2016 geen sprake was. Er is geen nieuwe overeenkomst gesloten tussen de bank en de consumenten en de voorwaarden van de bestaande overeenkomst werden ook niet gewijzigd. De bank heeft alleen het oude administratiesysteem van haar rechtsvoorganger beëindigd. Het wijzigen van het administratiesysteem brengt geen nieuwe overeenkomst tot stand, aldus de bank.

3.3 Dit verweer slaagt. Hoewel de commissie begrijpt dat het vanwege de doorgevoerde wijzigingen voor de consumenten voelt alsof er sprake is van een nieuwe overeenkomst vanaf november 2016, is daarvan juridisch gezien geen sprake. Op grond van artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek komt een (nieuwe) overeenkomst tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan. Daarvan is in het onderhavige geval geen sprake geweest. De overeenkomst is voortgezet onder dezelfde voorwaarden en op de essentiële punten van de overeenkomst, zoals de looptijd, de hoogte van de lening en de rente, hebben geen wijzigingen plaatsgevonden. Er hebben zich enkele administratieve wijzigingen voorgedaan, maar dit is onvoldoende om van een aanbod tot het sluiten van een nieuwe overeenkomst te spreken. Het gaat hier om het voortzetten van een reeds bestaande overeenkomst en de bank heeft de beleidsvrijheid om in de uitvoering van die overeenkomst administratieve wijzigingen door te voeren.

3.4 Nu in november 2016 geen nieuwe overeenkomst tot stand is gekomen, voldeden de consumenten op dat moment ook niet aan de voorwaarden voor het verkrijgen van huisbankkorting, zodat de consumenten op die huisbankkorting in beginsel ook geen recht hadden.

Gelijkheidsbeginsel

3.5 De bank voert aan dat zij de huisbankkorting alleen toepast indien aan de gestelde voorwaarden wordt voldaan. In november 2016 is ook aan andere klanten die in een gelijke situatie zaten als de consumenten geen huisbankkorting aangeboden. Ook op het moment dat de huisbankkorting werd ingevoerd, hadden bestaande klanten hierop geen recht. Van een ongelijke behandeling is dus geen sprake, aldus de bank.

3.6 De consumenten hebben hiertegenover niet iets aangevoerd waaruit blijkt dat de bank klanten in een soortgelijke situatie wel huisbankkorting heeft aangeboden en dat er dus sprake is van een ongelijke behandeling. Dat de consumenten zich als langdurige klant van de bank ten opzichte van nieuwe klanten wellicht achtergesteld voelen is te begrijpen, maar dit maakt op zichzelf niet dat sprake is van een ongelijke behandeling. Daarvoor moet immers niet gekeken worden naar nieuwe klanten van de bank, maar naar klanten die zich in een soortgelijke positie als de consumenten bevinden en niet is gebleken dat klanten in een soortgelijke positie wel huisbankkorting aangeboden hebben gekregen. Nu niet blijkt dat de bank haar klanten ongelijk heeft behandeld, slaagt het verweer ook op dit punt.

Mededelingen medewerkers bank?

3.7 De bank betwist dat haar medewerkers hebben aangegeven dat de consumenten huisbank-korting hadden kunnen krijgen, indien zij daar in november 2016 om hadden gevraagd. De bank heeft dit standpunt onderbouwd door drie e-mailberichten van haar medewerkers te overleggen, waarmee de consumenten contact hebben gehad. Deze e-mailberichten onder-steunen het verweer van de bank, nu hieruit niet blijkt dat de medewerkers dergelijke toezeggingen hebben gedaan. De consumenten hebben gesteld dat medewerkers van de bank telefonisch wel dergelijke toezeggingen hebben gedaan, maar zelfs al zou dit zo zijn is dit op zichzelf een onvoldoende concrete toezegging om daaraan een recht voor de consumenten op de huisbankkorting te ontlenen.

3.8 Daarbij merkt de commissie op dat het de bank natuurlijk altijd vrij staat om haar (trouwe) klanten dergelijke kortingen aan te bieden, ook als zij strikt juridisch gezien niet aan de daaraan gestelde voorwaarden voldoen. De bank heeft er in dit geval echter voor gekozen dat niet te doen en gezien het voorgaande rust daartoe op de bank ook geen verplichting. Dat consumenten dit als trouwe klanten als wrang en weinig soepel ervaren, is goed voor te stellen. Het is alleen niet iets wat de bank gedwongen kan worden te doen.

Conclusie

3.9 Het voorgaande leidt er dus toe dat de bank niet verplicht is de consumenten te compenseren voor het feit dat zij in de periode november 2016 tot juli 2021 geen huisbankkorting op de hypothecaire lening van de consumenten hebben gekregen. De vordering wordt daarom afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies. 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.