Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0861

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	13 juli 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	11 oktober 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft in overleg met zijn bankadviseur zijn huidige hypotheekcontract opengebroken teneinde een lagere rente te kunnen overeenkomen. De consument stelt dat hem is toegezegd dat de rente gedurende de vakantie van de bankadviseur niet zou stijgen en de rente na haar vakantie door de bankadviseur zou worden vastgezet. Nu de rente na de vakantie van de bankadviseur alsnog gestegen is, vordert de consument het verschil in rente van de bank. De commissie is van oordeel dat niet gebleken is dat de door de consument gestelde afspraken inderdaad op deze wijze zijn gemaakt. De consument is zelf in de gelegenheid geweest om de lagere rente vast te zetten maar heeft dit niet gedaan. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument 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 consument 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 consument heeft in 2015 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Deze hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen met beiden een rentevast periode van 10 jaar.

2.2 Eind 2021 heeft de consument contact opgenomen met zijn adviseur bij de bank in verband met de voorgenomen aankoop van een stuk grond. De consument heeft na overleg met de adviseur besloten om dit stuk grond met eigen middelen te financieren. Daarnaast heeft hij besloten om de rente op zijn hypothecaire geldlening tussentijds te wijzigen in verband met de op dat moment gunstige rentestand.

2.3 Op 1 april 2022 hebben de consument en de adviseur telefonisch overleg gehad. De adviseur heeft in haar interne notitie naar aanleiding van dit gesprek het volgende opgenomen:

> *"1-4-2022 11:29 Klant gesproken inzake zijn woninghypotheek. Klant heeft inmiddels nieuwe taxatie laten maken en komt uit o 835/m. Hij stuurt ons de taxatie en energielabel a. Dit sturen wij in. Klant gaat zelf rente afkopen en opnieuw vastzetten. Waarschijnlijk voor 20 jaar. De in eerder stadium beoogde verhoging gaat niet door."*

In dit gesprek is eveneens ter sprake gekomen dat de adviseur tot en met 7 april 2022 afwezig zou zijn in verband met haar vakantie. Hierbij is door haar opgemerkt dat zij in de systemen kon zien dat de rente gedurende haar vakantie niet zou wijzigen.

2.4 Op 3 april 2022 heeft de consument via de bankieren-app gekeken of de rente inderdaad niet was gestegen. Toen dit niet het geval bleek, heeft hij geprobeerd om de rente vast te zetten. Dit bleek echter niet mogelijk vanwege een technische storing.

2.5 Op 4 april 2022 heeft de consument nogmaals de bankieren-app geopend. Ook toen lukte het hem niet om de rente vast te zetten. De consument heeft vervolgens een e-mail aan de adviseur gestuurd met daarin de volgende tekst:

> *"Het systeem van de bank ligt er al vanaf dit weekend uit dus ik kan niet via de app als via internetbankieren aangeven dat ik mijn rente tussentijds wil laten aanpassen. Ook vandaag nog een storing op de app en op internetbankieren vandaar dat ik de stukken maar via e-mail naar jou stuur zoals besproken.*
>
> *Als ik kijk op de site dan staat de huidige rente van de lineaire lening voor 20 jaar op 2,27% en de aflossingsvrije op 2,51% maar we gaan eerst voor de tweejaars bedenktijd. Als tussentijds de rente alsnog wijzigt (lees: verhoogt) dan hoor ik dat graag en zet ik eea vast conform bovenstaand.*

Kun jij eea in werking zetten voor mij? Dank alvast en bij vragen gewoon even bellen e/o mailen. Voor de volledigheid heb ik het energielabel en taxatierapport bijgesloten."

2.6 Naar aanleiding van deze e-mail heeft de consument een *out of office*-bericht van de adviseur ontvangen waarin staat:

"Ik ben afwezig tot 8 april. Voor dringende zaken kunt u contact opnemen met ons serviceteam op [nummer] (24 uur per dag)."

2.7 Op 6 april 2022 heeft de consument in zijn bankieren-app gezien dat de door hem gewenste wijziging van de rente nog niet doorgevoerd was.

2.8 Op 8 april 2022 zijn de rentes gestegen.

2.9 Op 13 april 2022 heeft de consument geconstateerd dat de rentes gestegen waren en dat naar aanleiding van zijn e-mail van 4 april 2022 nog geen wijzigingen waren doorgevoerd in zijn rentecontract. Hierover heeft hij zowel telefonisch als per e-mail contact gehad met de adviseur. In zijn e-mail van 14 april 2022 heeft de consument onder andere geschreven:

"Aangezien het technisch online nl niet lukte (zowel niet via de telefoon als via de site, "storing", dat moeten jullie kunnen terugzien dat ik op beide platformen heb getracht, diverse malen) heb ik toen onderstaande mail gestuurd, in de wetenschap dat jij wel met vakantie was maar niet in de wetenschap dat de mail niet verder opgepakt zou worden."

2.10 Op advies van de adviseur heeft de consument de rente op 14 april 2022 alsnog laten vastzetten voor een periode van 20 jaar op 2,91% voor het aflossingsvrije leningdeel en 2,75% voor het lineaire leningdeel.

De klacht en vordering

2.11 De consument klaagt over het feit dat de rente niet is vastgezet naar aanleiding van zijn e-mail aan de adviseur van 4 april 2022. Daarom wordt hij nu geconfronteerd met een hogere rente. In dat kader vordert hij van de bank een bedrag van € 26.660,-, zijnde het verschil tussen de door hem gewenste rente en de uiteindelijk vastgezette rente over de komende 20 jaar. Aan deze vordering legt hij de volgende argumenten ten grondslag.

2.12 De consument heeft er bewust voor gekozen om de wijziging via de adviseur te laten lopen. Niet alleen was er op zowel 3 als 4 april 2022 sprake van een technische storing in de bankieren-app, maar het was eveneens onmogelijk om stukken mee te sturen indien hij de wijziging via de app zou doorvoeren. Het toezenden van stukken was noodzakelijk omdat hij hiermee de verlaagde *loan to value* waarde kon aantonen alsmede in aanmerking kon komen voor een duurzaamheidskorting. De adviseur heeft ook aangegeven dat de wijzigingsaanvraag volledig via haar kon lopen.

2.13 Tijdens het telefoongesprek met de adviseur op 1 april 2022 is de consument de toezegging gedaan dat de rente niet zou stijgen gedurende de periode dat de adviseur met vakantie was. Vervolgens is zijn e-mail van 4 april 2022 niet tijdig verwerkt waardoor hij nu geconfronteerd wordt met een hogere rente, die zelfs hoger is dan de rente die hij voor de wijziging had.

Het verweer

2.14 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

Waar gaat het om?

3.1 De consument is van mening dat de bank gehouden is om de rente op zijn hypothecaire geldlening te wijzigen naar de rente die gold op 4 april 2022. De consument stelt dat de bank zijn verzoek van 4 april 2022 te laat in behandeling heeft genomen waardoor hij geconfronteerd is met hogere rentetarieven.

Waaraan moet de commissie toetsen?

3.2 Op grond van artikel 6:74 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) wordt schade-vergoeding alleen toegekend als de bank aansprakelijk is voor de door de consument gestelde geleden schade. De bank moet, om aansprakelijk te zijn, in strijd hebben gehandeld met een op haar rustende wettelijke of contractuele verplichting. De schade moet een gevolg zijn van dit handelen.

3.3 Om de schade te berekenen wordt de daadwerkelijke financiële situatie waarin nadeel is ontstaan, vergeleken met de financiële situatie waarin de fout niet zou zijn gemaakt. Daarbij speelt een rol of de schade is ontstaan door omstandigheden waarvoor de consument zelf verantwoordelijk is.[1]

Heeft de bank onjuist gehandeld?

3.4 De consument stelt dat de bank zijn verzoek van 4 april 2022 te laat in behandeling heeft genomen waardoor hij nu een hogere rente heeft gekregen dan zijn wens was. De bank heeft hier tegen in gebracht dat het de eigen verantwoordelijkheid was van de consument om zijn rente te laten wijzigen en vastzetten en dat de bank hierin geen verwijt te maken valt.

[1] HR 11 januari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BX9830, te vinden via www.rechtspraak.nl.

Daarnaast heeft de bank erop gewezen dat ook wanneer de adviseur de e-mail van de consument van 4 april 2022 wel direct na haar vakantie had opgepakt, de rente per die dag ook gestegen zou zijn. Dit zou derhalve geen verschil hebben gemaakt, aldus de bank.

3.5 De commissie stelt vast dat tussen partijen niet ter discussie staat dat tijdens het telefoongesprek van 1 april 2022 besproken is dat de adviseur tot en met 7 april 2022 afwezig was wegens vakantie. Vast staat eveneens dat de consument op verschillende momenten tijdens de vakantie van de adviseur zijn bankieren-app heeft geopend en daarin naar de huidige rentestanden heeft gekeken. Wel is er discussie over de vraag of met de consument afgesproken is dat hij de rente zelf zou vastzetten dan wel of dit volledig via de adviseur zou lopen. Ook bestaat er onduidelijkheid over de vraag of de bankieren-app op 4 april 2022 nog een storing had dan wel een foutmelding vertoonde. De bank ontkent dit terwijl de consument aangeeft dat hij ook die dag niets kon doen in de app en derhalve de adviseur een e-mail heeft gestuurd.

3.6 Voorop staat dat de consument in beginsel zelf verantwoordelijk is voor het eventueel tussentijds wijzigen van de rente op zijn hypothecaire lening. Dit wordt ook niet door hem ontkend. De consument stelt echter dat nu hij de opdracht daartoe bij de bank heeft neergelegd, de bank aansprakelijk is voor de door hem geleden schade. De commissie acht het in deze kwestie van belang dat de consument op de hoogte was van de afwezigheid van de adviseur. Hij wist dan wel had moeten begrijpen dat wanneer hij een e-mail zou sturen gedurende haar afwezigheid, het risico groot was dat deze e-mail niet opgepakt zou worden. Hoewel de commissie de door de bank gehanteerde *out of office*-melding niet dermate duidelijk vindt dat daaruit afgeleid zou moeten worden dat de e-mail hoe dan ook niet behandeld zou worden, had de consument op dit risico wel beducht moeten zijn. Het had daarom op zijn weg gelegen om contact op te nemen met het telefoonnummer dat in de *out of office*-melding vermeld werd dan wel alsnog zelf de rente moeten vastzetten via de bankieren-app. Bijvoorbeeld toen hij op 6 april constateerde dat er nog niets met zijn verzoek was gedaan. Door de consument is immers niet betwist dat hij deze mogelijkheid toen wel had. Het feit dat hij via de app geen aanvullende stukken kon uploaden doet hier niets aan af. Immers had hij de rente reeds kunnen vastzetten, en de aanvullende stukken daarna naar de adviseur kunnen opsturen. Uit de telefoonnotitie van de adviseur volgt ook dat primair deze werkwijze is afgesproken. De consument heeft onvoldoende bewijs overgelegd waaruit blijkt dat hierover andere afspraken zouden zijn gemaakt.

3.7 De consument heeft eveneens geen bewijs overgelegd dat de bankieren-app ook op 4 april nog een storing vertoonde. De bank heeft dit betwist en toegelicht dat de melding met betrekking tot de storing op 3 april om 17.00 uur is verwijderd. Wat daar ook van zij, voor de beoordeling van de klacht is relevant dat de consument in ieder geval op 6 april, derhalve voordat de rente opnieuw verhoogd werd, de mogelijkheid had om de rente vast te zetten via de app.

Heeft de consument schade geleden?

3.8 Los van de vraag of de bank in deze onjuist gehandeld heeft, hetgeen volgens de commissie niet vaststaat, merkt de commissie volledigheidshalve op dat zij uit het overgelegde klachtendossier niet kan afleiden dat de consument schade heeft geleden.

3.9 De bank heeft aangevoerd dat ook indien de e-mail van de consument wel tijdig was opgepakt, dit qua rente geen verschil zou hebben gemaakt nu de rente per 8 april (derhalve de dag dat de adviseur weer aan het werk ging) gewijzigd is. Op 14 april, de dag dat de consument zijn rente uiteindelijk heeft vastgezet, gold de rente van 8 april nog. De commissie stelt op basis van de door de bank overgelegde informatie vast dat het inderdaad geen verschil zou hebben gemaakt wanneer de adviseur de e-mail van de consument direct na haar vakantie, derhalve op 8 april, zou hebben opgepakt. De bank heeft voldoende aangetoond dat de rente op 8 april en 14 april gelijk was. Op grond daarvan stelt de commissie vast dat er geen sprake is van schade aan de zijde van de consument.

Conclusie

3.10 Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat het een teleurstelling voor de consument was toen hij constateerde dat de door hem gewenste lagere rente niet meer vastgezet kan worden, heeft zij niet kunnen vaststellen dat de bank hierin een verwijt te maken valt. Uit de telefoonnotitie van de bank volgt dat afgesproken was dat de consument de rente zelf zou vastzetten en de benodigde stukken aan de adviseur zou toesturen. De consument had hiertoe ook alle gelegenheid voordat de rente wederom zou stijgen. Daarnaast kan niet worden vastgesteld dat de consument daadwerkelijk een lagere rente zou hebben gekregen wanneer de e-mail van de consument direct na de vakantie van de adviseur wel door haar zou zijn opgepakt. De commissie oordeelt dat de bank niet aansprakelijk is voor de door de consument gevorderde schade.

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

In het Burgerlijk Wetboek zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 6:74 BW

1. *Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.*

(…)