Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0642

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	23 juli 2024
Klacht van	De heer [naam 1], verder te noemen de consument 1, en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Direktbank Vastgoed Hypotheken, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Direktbank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Vaststellingsovereenkomst. Uitleg. Partijen hebben ter beëindiging van hun geschil over de terugbetaling van te veel betaalde rente voor hun hypothecaire geldlening over de periode 1 oktober 2008 tot 1 december 2019 een vaststellingsovereenkomst gesloten. De consumenten vorderen alsnog terugbetaling van de te veel betaalde rente over een deel van deze periode. Zij zijn van mening dat de vaststellingsovereenkomst geen betrekking heeft op die periode. De commissie oordeelt dat de vaststellingsovereenkomst betrekking heeft op de volledige periode van 1 oktober 2008 tot 1 december 2019 en dat de consumenten dat ook zo moeten hebben begrepen. De commissie is van oordeel dat de consumenten zijn gebonden aan de vaststellingsovereenkomst en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het aanvullende stuk van de consumenten van 10 april 2024; 3) het verweerschrift van Direktbank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Direktbank.

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 Direktbank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

2.1 Op 7 september 1998 heeft een rechtsvoorganger van Direktbank de consumenten een hypothecaire geldlening van *ƒ* 430.000,- verstrekt.

2.2 De hypothecaire geldlening bestond uit een leningdeel van *ƒ* 205.000,- (hierna: leningdeel 1) en een leningdeel van *ƒ* 225.000,- (hierna: leningdeel 2). Partijen zijn voor beide leningdelen een rente van 5,7% op jaarbasis en een rentevaste periode van vijf jaar overeengekomen.

2.3 Op 2 oktober 2003 zijn partijen voor leningdeel 1 een nieuwe rentevaste periode van vijf jaar en een rente van 5,0% op jaarbasis en voor leningdeel 2 een nieuwe rentevaste periode van vijf jaar en een rente van 5,2% op jaarbasis overeengekomen.

2.4 Op 3 september 2008 zijn partijen voor beide leningdelen een nieuwe rentevaste periode van tien jaar en een rente van 6,75% op jaarbasis overeengekomen.

2.5 In 2018 zijn partijen voor leningdeel 2 een nieuwe rentevaste periode van vijf jaar en een rente van 3,65% op jaarbasis overeengekomen. Direktbank heeft de consumenten toen geen aanbod gedaan voor de verlenging van leningdeel 1.

2.6 Op 22 juni 2018 heeft de consument 1 Direktbank een e-mail gestuurd over de verlenging van beide leningdelen van de hypothecaire geldlening. In deze e-mail staat:

"(...) Hierbij vraag ik de looptijd lening deel [nummer leningdeel 1] *met 5 jaar te verlengen t/m 1-10-2023.*

Tevens vraag ik hierbij een nieuw Rente contract t/m 01-10-2023.

(...) Verder stuur ik hierbij als bijlage het ondergetekende contract betreffende het lening deel nr, [nummer leningdeel 2]*. (...)"*

2.7 Op 26 juni 2018 heeft Direktbank daarop per e-mail het volgende geantwoord:

"(...) Helaas is het niet mogelijk om een Direktbank Vastgoed hypotheek te verlengen. Om deze reden kan leningdeel [nummer leningdeel 1] *niet met 5 jaar verlengd worden. (...)"*

2.8 Op 26 juni 2018 heeft de consument 1 Direktbank in antwoord op haar e-mail een e-mail teruggestuurd. In deze e-mail staat:

"(...) Hierbij het volgende ,ik deel u hierbij mede dat ik nooit een Direktbank Vastgoed hypotheek heb gehad of afgesloten.

Ik heb een hypotheek afgesloten bij Fortis ASR, ***(zie bijlage 2 lening delen)*** *deze zijn allebei op 1-10- 2008 met 10 jaar verlengd tot* ***1-10-2018****.*

Ik heb een brief gekregen van de Direktbank dat leningdeel [nummer leningdeel 2] *met 10 jaar verlengd kan worden tot 1-10-2028. Ik heb dat inmiddels bevestigd.(wij hebben gekozen voor 5 jaar.)*

Ik vraag u hierbij om het een het ander te bekijken, volgens mij is er misverstand ontstaan. (...)"

2.9 Na de e-mail van 26 juni 2018 van de consument 1 zijn partijen voor leningdeel 1 alsnog een nieuwe rentevaste periode van vijf jaar en een rente van 3,65% op jaarbasis overeengekomen.

2.10 Op 2 december 2019 hebben de consumenten de hypothecaire geldlening volledig aan Direktbank terugbetaald.

2.11 Op 11 januari 2024 hebben de consumenten bij Direktbank een klacht ingediend en het standpunt ingenomen dat zij te veel rente voor de hypothecaire geldlening hebben betaald. Op 23 januari 2024 heeft Direktbank de consumenten in antwoord op hun klachtuiting een brief gestuurd. In deze brief staat onder andere:

"(...) U bent ontevreden omdat wij de rente van Direktbank Vastgoed Hypotheken toepasten op uw hypotheek. Deze rente was hoger. U wilt dat wij uw rente met terugwerkende kracht corrigeren. In deze brief leg ik uit waarom wij het met u eens zijn. (...)

(...) Bij Direktbank Vastgoed Hypotheken behoorden leningen met een commercieel onderpand. Echter, u bewoonde uw woning zelf bij het aangaan van de hypotheek. In mijn onderzoek vond ik geen reden waarom wij uw onderpand als commercieel zagen. Daarom ga ik er vanuit dat u inderdaad een te hoge rente betaalde. Wij willen u daarom het renteverschil tussen de rente van Direktbank Vastgoed Hypotheken en de rente die hoorde bij een woninghypotheek vergoeden. Het gaat dan om een bedrag van € 3.756,17. (...)

Hoe komt het bedrag van € 3.756,17 tot stand?
(...)
Over de periode van 1 oktober 2018 tot 1 december 2019 betaalde u € 3.756,17
((3,65% - 2,00%) x € 195.125,49 / 12 x 14) teveel aan rente.

Gaat u akkoord met ons voorstel?
Gaat u akkoord met ons vergoedingsvoorstel? Dan kunt u geen aanvullende schadeclaim meer bij ons indienen. Ik vraag u de bijgevoegde akkoordverklaring getekend naar ons terug te sturen. (...)"

2.12 Op 26 januari 2024 hebben de consumenten zich in reactie op de brief van Direktbank nogmaals beklaagd over de rente die zij voor de hypothecaire geldlening hebben betaald. Op 31 januari 2024 heeft Direktbank de consumenten in antwoord op deze klachtuiting een brief gestuurd. In deze brief staat onder andere:

"(...) U vindt dat wij sinds 2008 een te hoge rente bij u in rekening brachten. In deze brief leg ik u uit dat wij dit niet kunnen vaststellen omdat dit te lang geleden was. Wij wijzen daarom uw claim definitief af. (...)

Wat is uw klacht?
Kort samengevat bent u ontevreden over de rente die wij sinds 2008 bij u in rekening brachten. U kwam er namelijk achter dat u de rente betaalde die van toepassing is op Direktbank Vastgoed Hypotheken.

In onze brief van 23 januari 2024 lieten wij u weten dat wij kunnen achterhalen dat u vanaf 1 oktober 2018 inderdaad een te hoge rente betaalde. Volgens u stelden wij uw rente al sinds 2008 ten onrechte vast op basis van een Vastgoed Hypotheek. U wilt dan ook dat wij u de teveel betaalde rente sinds 1 oktober 2008 terugbetalen.

Waarom wijzen wij uw claim af?
Het is voor ons niet meer te achterhalen op basis van welk renteblad uw rente in 2008 is vastgesteld. Dit is namelijk te lang geleden. (...)

Wat bieden wij u wel aan?
In onze brief van 23 januari 2024 boden wij u aan om u een bedrag aan teveel betaalde rente te vergoeden. Over de rente die u betaalde vanaf 2018 konden wij namelijk wel vaststellen dat dit niet de juiste rente was. U wilde eerst onze reactie afwachten en ging daarom niet akkoord met voorstel. Gaat u alsnog akkoord met ons vergoedingsvoorstel? Tekent u dan alsnog de akkoordverklaring uit onze brief van 23 januari 2024. (...) Na het ondertekenen van de akkoordverklaring kunt u geen aanvullende schadeclaim meer indienen. (...)"

2.13 Op 2 februari 2024 hebben de consumenten het aanbod van Direktbank alsnog aanvaard. In de vaststellingsovereenkomst die zij hebben ondertekend is de volgende passage opgenomen:

"(...) Voor akkoord tegen wederzijdse finale kwijting met de door Direktbank op 23 januari 2024 voorgestelde vergoeding. Door de teveel betaalde rente van € 3.756,17 aan u terug te betalen op rekening [IBAN betaalrekening van de consumenten]. *(...)"*

2.14 Op 9 februari 2024 heeft de consument 1 Direktbank een brief geschreven. In deze brief staat:

"(...) Hierbij deel ik u mede dat ik mij niet kan verenigen met de inhoud van uw brief van 31 januari jl. (...)

In uw brief van 23 januari 2024 hebt u mij een vergoedingsvoorstel gedaan ten aanzien van het leningdeel [nummer hypothecaire geldlening]*, dat betrekking heeft op de periode van 1 oktober 2018-2019. (...)*

Ik verzoek u mij binnen een termijn van twee weken nader te berichten over mijn aanspraken op vergoeding van het renteverschil en betaling van de wettelijke rente over de periode 2008-2017 en over aanpassing van het vergoedingsvoorstel ten aanzien van het leningdeel [nummer hypothecaire geldlening]. *(...)"*

2.15 Op 26 maart 2024 heeft Direktbank het verzoek van de consumenten schriftelijk en gemotiveerd afgewezen.

2.16 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering van de consumenten

2.17 De consumenten vorderen van Direktbank € 35.000,- met de wettelijke rente hierover vanaf 1 oktober 2018 tot de dag der algehele voldoening.

2.18 De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat Direktbank de consumenten ten onrechte geen vergoeding heeft betaald voor de rente die zij voor hun hypothecaire geldlening te veel hebben betaald over de periode 1 oktober 2008 tot 1 oktober 2018. In dit verband hebben zij het volgende aangevoerd:

a. Een rechtsvoorganger van Direktbank heeft de consumenten op 7 september 1998 een hypothecaire geldlening met een rentevaste periode van vijf jaar verstrekt. Deze rentevaste periode is verlengd tot 1 oktober 2008.
b. De consumenten hebben het onderpand zelf bewoond; het was geen commercieel vastgoed.
c. Nadat de hypothecaire geldlening is overgegaan naar een andere rechtsvoorganger van Direktbank heeft deze rechtsvoorganger de consumenten een rentevaste periode van tien jaar (1 oktober 2008 tot 1 oktober 2018) en een rente van 6,75% op jaarbasis aangeboden. De consumenten zijn daarmee akkoord gegaan. Zij hebben toen echter niet kunnen overzien dat deze rechtsvoorganger van Direktbank hen heeft ingedeeld in de categorie commercieel vastgoed.
d. Achteraf bezien heeft de eerste rechtsvoorganger van Direktbank een misclassificatie toegepast, en de volgende rechtsvoorganger heeft dat later overgenomen.
e. In een brief van 17 oktober 2017 heeft Direktbank aangegeven dat de consumenten een vastgoed hypotheek hebben, maar zij hebben nooit een vastgoed hypotheek gehad. De rente is vanaf 1 oktober 2008 tot 1 oktober 2018 te hoog geweest.
f. In de brief van 23 januari 2024 heeft Direktbank erkend dat de consumenten nooit een vastgoed hypotheek hebben gehad en heeft Direktbank aangeboden de rente over de periode 1 oktober 2018 tot 1 december 2019 aan de consumenten terug te betalen. Direktbank is in die brief echter de periode vanaf 1 oktober 2008 tot 1 oktober 2018 vergeten. De consumenten hebben Direktbank op 9 februari 2024 een brief gestuurd dat zij willen dat Direktbank hun de te veel betaalde rente over die periode ook terugbetaalt.

Het verweer van Direktbank

2.19 Direktbank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of Direktbank gehouden is de consumenten alsnog de door de consumenten gestelde te veel betaalde rente over de periode 1 oktober 2008 tot 1 oktober 2018 te vergoeden. De commissie beantwoordt deze vraag ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Partijen hebben ter beëindiging van hun geschil een vaststellingsovereenkomst ondertekend

3.2 Als meest verstrekkende verweer heeft Direktbank het standpunt ingenomen dat de vordering van de consumenten niet kan worden toegewezen, omdat partijen ter beëindiging van hun geschil op 2 februari 2024 een vaststellingsovereenkomst hebben ondertekend en de consumenten hieraan gebonden zijn.

3.3 Dit verweer van Direktbank slaagt. Daarvoor is het volgende redengevend. Vaststaat dat partijen ter beëindiging van hun geschil op 2 februari 2024 een vaststellingsovereenkomst hebben ondertekend. De commissie passeert de stelling van de consumenten dat het aanbod van Direktbank géén betrekking heeft op de periode van 1 oktober 2008 tot 1 oktober 2018. In haar brief van 23 januari 2024, waarvan passages hiervoor onder 2.11 zijn weergegeven, heeft Direktbank toegelicht dat haar aanbod betrekking heeft op de periode 1 oktober 2018 tot 1 december 2019 en dat de consumenten geen aanvullende schadeclaim meer bij haar zouden kunnen indienen als zij akkoord zouden gaan met haar aanbod. Uit de brief van 31 januari 2024 van Direktbank, waarvan hiervoor onder 2.12 passages zijn weergegeven, blijkt verder dat de consumenten op de brief van Direktbank van 23 januari 2024 hebben gereageerd en dat zij hebben aangegeven dat zij van mening zijn dat zij al vanaf 2008 te veel rente hebben betaald. Direktbank is in haar brief van 31 januari 2024 ingegaan op die stelling en heeft toen toegelicht dat zij die claim van de consumenten afwijst omdat zij niet meer kan achterhalen of de consumenten in 2008 een te hoge rente hebben betaald (vanwege een verkeerde classificatie 'commercieel vastgoed'). Volgens Direktbank was het te lang geleden. Ten slotte heeft Direktbank de consumenten in die brief gevraagd of zij dan toch akkoord gaan met het aanbod in haar brief van 23 januari 2024. De consumenten hebben vervolgens op 2 februari 2024 het aanbod van Direktbank alsnog aanvaard.

3.4 De vaststellingsovereenkomst van 2 februari 2024 bezigt de volgende bewoordingen: *"(...) Voor akkoord tegen wederzijdse finale kwijting met de door Direktbank op 23 januari 2024 voorgestelde vergoeding. (...)"*. Dat wijst op een definitieve beëindiging van het geschil tussen partijen.

3.5 Naar het oordeel van de commissie moet het gelet op het voorgaande voor de consumenten duidelijk zijn geweest dat zij geen rechten meer geldend zouden kunnen maken over de periode vóór 1 oktober 2018. De commissie is van oordeel dat het aanbod van Direktbank ziet op de volledige periode van 1 oktober 2008 tot 1 december 2019 en dat de consumenten door hun aanvaarding aan dat aanbod van Direktbank gebonden zijn.[1]

3.6 Al hetgeen de consumenten in afwijking van dit oordeel hebben gesteld en aangevoerd leidt niet tot een ander oordeel. De overige verweren die Direktbank heeft gevoerd behoeven gelet op al het voorgaande geen bespreking meer.

[1] Zie artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek, dat is opgenomen in een bijlage bij deze uitspraak.

Conclusie

3.7 De conclusie is dat partijen gebonden zijn aan de vaststellingsovereenkomst van 2 februari 2024. Direktbank is niet gehouden de consumenten alsnog de gestelde te veel betaalde rente over de periode 1 oktober 2008 tot 1 oktober 2018 te vergoeden. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

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 oktober 2023, 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 zes 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 twee 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 twee 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 – vanf 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

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:217 BW

1. Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.
2. De artikelen 219-225 zijn van toepassing, tenzij iets anders voortvloeit uit het aanbod, uit een andere rechtshandeling of uit een gewoonte.