Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1049

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	5 augustus 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] (verder te noemen: consument 1) en mevrouw [naam 2] (verder te noemen: consument 2), samen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	12 december 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden

Samenvatting

Klacht over verwerking verzoek rentewijziging. Volgens de consumenten heeft de bank hen niet geïnformeerd over de benodigde instemming van consument 2 voor de verwerking van het verzoek. De bank heeft haar procedure toegelicht en daaruit blijkt dat het systeem in de online omgeving op vijf verschillende manieren bij de aanvrager en de tweede contractant aangeeft dat ook toestemming van de tweede contractant vereist is. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat sprake was van een storing bij de bank. Ook hadden de consumenten een eigen verantwoordelijkheid bij het monitoren van de verwerking van het verzoek. 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 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevrouw mr. I. van Dijkman kantoorhoudende te Amsterdam.

1.3 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.

1.4 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 Op 17 maart 2017 hebben de consumenten een hypothecaire geldlenings-overeenkomst gesloten met de bank. Op de overeenkomst zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard.

2.2 In de online omgeving van de bank kunnen de consumenten zelf een verzoek voor een tussentijdse renteherziening aanvragen. Vanwege een stijging van de rentepercentages heeft consument 1 dit proces op 20 februari 2022 in gang gezet. Hij heeft een aanvraag gedaan voor een rentevastperiode van tien jaar en deze aanvraag ondertekend en verstuurd met zijn e.dentifier.

2.3 In juli 2022 heeft de bank de consumenten een brief gestuurd waarin is opgenomen dat de rentevastperiode tot een einde loopt en dat de rente herzien gaat worden. Naar aanleiding van deze brief heeft consument 1 contact opgenomen met de bank. De bank heeft toegelicht dat de gewenste renteherziening niet is doorgevoerd, omdat consument 2 niet heeft ingestemd met de wijziging. Verdere uitwisseling van stand-punten heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consumenten, waarna zij hun klacht op 5 augustus 2022 bij Kifid hebben ingediend.

2.4 Eind augustus 2022 hebben de consumenten via de online omgeving van de bank opnieuw een keuze gemaakt voor een nieuwe rentevastperiode per 1 december 2022. De consumenten hebben gekozen voor een rentevastperiode van twintig jaar tegen een rentepercentage van 0,87%. De bank heeft toegelicht dat sprake was van een storing in haar systeem en heeft het verzoek niet doorgevoerd.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen dat de bank gehouden wordt uitvoering te geven aan het door consument 1 geaccepteerde renteherzieningsvoorstel van 20 februari 2022. De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. Na instemming door consument 1 hebben zowel consument 1 en consument 2 geen communicatie vanuit de bank ontvangen over de voorwaarde dat ook consument 2 met de wijziging moest instemmen. In hun online omgeving hebben zij geen brief, bericht of taak over de rentewijziging ontvangen. Daardoor verkeerden de consumenten in de veronderstelling dat de rentewijziging was verwerkt. De brief van de bank van juli 2022 kwam dan ook als een verrassing. De consumenten vermoeden dat consument 2 geen melding heeft ontvangen, omdat het systeem van de bank niet goed heeft gefunctioneerd.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij de bank. Partijen zijn bij het aangaan van de overeenkomst overeengekomen dat de rente ook tijdens een rentevastperiode kan worden gewijzigd. Consument 1 heeft hiervoor een verzoek via zijn online omgeving ingediend en de bank heeft dit verzoek niet verwerkt, omdat consument 2 haar akkoord voor deze wijziging niet heeft gegeven.

3.2 De consumenten stellen dat de bank hen niet heeft geïnformeerd over het vereiste dat ook consument 2 haar akkoord moest geven en hebben aangevoerd dat sprake moet zijn geweest van een storing bij de bank. Door die storing zouden de consumenten de meldingen/ berichten van de bank niet hebben ontvangen en wisten zij niet dat de rentewijziging niet was doorgevoerd. De bank heeft zich verweerd door aan te voeren dat zij de consumenten voldoende heeft geïnformeerd, het op de weg van de consumenten had gelegen om haar berichten en meldingen zo spoedig mogelijk en zorgvuldig te bestuderen, dat niet is gebleken van een storing of gebrekkig functioneren van haar systemen en de consumenten niet tijdig hebben gecontroleerd of de gewenste wijziging juist en volledig is uitgevoerd.

Wat is overeengekomen?

3.3 Op de overeenkomst zijn onder meer de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard. De bank heeft in haar verweer verwezen naar de artikelen 14, 17 en 19 (opgenomen in de Bijlage). Uit deze voorwaarden volgt dat de bank met de consumenten kan communiceren via de online omgeving en daar berichten kan plaatsen. Deze berichten dienen de consumenten zo snel mogelijk te lezen en kunnen ook verzoeken van de bank inhouden. Op het moment dat een opdracht niet aan de regels voldoet, heeft de bank de bevoegdheid deze niet uit te voeren. Ook is opgenomen dat het de verantwoordelijkheid van de consumenten is om te controleren of de opdracht juist en volledig is uitgevoerd en bij de bank kenbaar te maken als dat dit niet het geval is.

Hoe ziet de procedure bij de bank eruit?

3.4 De bank heeft toegelicht dat zij haar cliënten die om een rentewijziging vragen een brief met een (digitaal) overzicht van de aanvraag stuurt. In deze brief heeft de bank onder meer het volgende opgenomen: *"Beide hypotheekgevers moeten akkoord geven voordat wij de rente kunnen wijzigen.*

Nadat u de wijziging heeft ondertekend, staat deze in de 'takenlijst' van uw partner. Wanneer u allebei de wijziging ondertekent vóór 23.59 uur op de 26ste van de maand, wijzigen wij uw rente op de 1e van de volgende maand. Tekenen u en uw partner de wijziging niet voor dit tijdstip? Dan wijzigen we uw rente niet. Wilt u toch wijzigen? Dan verzoeken we u uw rente opnieuw te wijzigen via Internet Bankieren". Verder heeft de bank toegelicht dat de bank de aanvrager van de wijziging een melding verstuurt waarin is opgenomen dat hij zijn partner moet vragen om de wijziging te accorderen. Vervolgens verschijnt in het overzicht van de online omgeving de volgende melding: *"Er staat een rentewijziging klaar, die nog niet door u allebei is ondertekend. Wanneer u deze allebei ondertekent vóór 23.59 uur op de 26ste van de maand, wijzigen wij uw rente op de 1ste van de volgende maand."* De bank heeft toegelicht dat de medecontractant van de aanvrager deze melding ook ontvangt en eveneens als taak in de takenlijst van de aanvrager verschijnt.

Beoordeling door de commissie

3.5 De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten niet kan slagen en legt hierna uit waarom.

3.6 Uit de contractuele afspraken blijkt geen verplichting voor de bank om de consumenten te waarschuwen voor het vereiste dat beide contractanten met een rentewijziging moeten instemmen. Dit is niet in de overeenkomst of in de bijbehorende voorwaarden opgenomen. Ook hebben partijen niet afgesproken dat de bank een herinnering aan de consumenten stuurt op het moment dat een ingediend verzoek nog niet is verwerkt, omdat nog niet aan alle voorwaarden is voldaan.

3.7 Uit de eerder omschreven procedure die de bank hanteert bij een rentewijziging volgt dat zij haar klanten die een rentewijziging aanvragen op vijf verschillende momenten op een duidelijke wijze informeert over het benodigde akkoord van beide contractanten. Dat op 22 februari 2022 sprake zou zijn geweest van een storing wordt door de bank weerlegd met een uitdraai uit de bankadministratie waarin de storingen/ foutmeldingen in de periode van 18 februari tot en met 28 maart 2022 zijn opgenomen en kan ook verder nergens uit worden afgeleid. Dat de consumenten de meldingen en taken uit februari 2022 na 26 februari 2022 niet hebben gezien, is begrijpelijk nu de bank heeft toegelicht dat deze automatisch vervallen op het moment dat de wijziging niet tijdig is ondertekend. Wat betreft de stelling van de consumenten dat het systeem van de bank fouten kan maken, is juist en volgt ook uit het door de bank ingebrachte stuk. Dat wil echter niet zeggen dat het systeem van de bank op 22 februari 2022 ook een fout bevatte. Daarbij komt dat de consumenten op grond van artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden verplicht zijn/waren om hun rekeningen en berichten regelmatig te controleren. Aan de hand daarvan hadden de consumenten in maart 2022 kunnen constateren dat de aanvraag niet verwerkt was en het had op dat moment op de weg van de consumenten gelegen om contact op te nemen met de bank.

3.8 De vordering van de consumenten zal daarom worden afgewezen.

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 de Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 14 – Berichten aan de klant

Waarheen sturen wij berichten voor u?

1. Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren.
   Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.
   (…)

3. Internetbankieren.
   Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

Artikel 17 – Gegevens en opdrachten

Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening

1. Voor de uitvoering van onze dienstverlening hebben wij informatie van u nodig. Als wij daarom vragen, geeft u die aan ons. Het ook zijn dat wij u niet om informatie vragen, maar dat u behoort te begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie geeft u ons dan.
   (…)
3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte. In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren, ook al is aan eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.

Artikel 19 – Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens

U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.

1. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten.
   Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen.

Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten. Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst. U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

2. <u>Fouten melden en schade beperken.</u>
   Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:
   a. Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken.
      Een voorbeeld:
      U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt. Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.
   b. Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.
   c. Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.
3. <u>Eerder verstrekte gegevens.</u>
   Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt en uw verzoek redelijk is. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen waarover wij u vooraf informeren. Wij hoeven eerder verstrekte informatie niet aan u te geven als wij daarvoor een goede reden hebben.