Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0453
(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. E.C. Ruinaard, A.E. Tevel, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 november 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Florius
Datum uitspraak	: 19 mei 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Niet behandelbaar

Samenvatting

De consument stelt dat in 2006, toen hij in dienst trad bij een dochteronderneming van de bank, de bank ten onterechte een op zijn geldlening van toepassing zijnde arrangementskorting heeft verwijderd. De bank doet een geslaagd beroep op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek. De commissie overweegt dat de consument niet binnen bekwame tijd heeft geprotesteerd bij de bank nadat hij het gebrek in de prestatie heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken. De klacht is daarom niet behandelbaar.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Florius; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Florius.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 april 2021. Partijden zijn aldaar verschenen.

1.3 De consument en Florius 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 en zijn partner hebben in 2001 via een onafhankelijke hypotheekadviseur een hypothecaire geldlening afgesloten bij Bouwfonds Hypotheken B.V., een rechtsvoorganger van Florius.

De geldlening bestaat uit drie leningdelen, te weten:
1. een Leven deel met een rentevaste periode van 20 jaar tot 1 januari 2021 met een rente van 6,8%;
2. een Aflossingsvrij deel met een rentevaste periode van 20 jaar tot 1 januari 2021 met een rente van 6,8%; en
3. een Aflossingsvrije deel met een rentevaste periode van 20 jaar tot 1 januari 2021 met een rente van 6,9%.

2.2 Op 15 mei 2006 is de consument in dienst getreden bij een dochteronderneming van Bouwfonds, te weten Bouwfonds Property Finance (hierna: de werkgever). Bij de indiensttreding zijn de consument en de werkgever overeengekomen dat de consument als arbeidsvoorwaarde een personeelskorting krijgt op een hypotheekproduct van Florius. De consument ontving deze personeelskorting vanaf 1 juni 2006 via zijn salaris. De rente op twee van de drie leningdelen van de geldlening is toen met 0,2% verhoogd, zoals blijkt uit het door Florius verstrekte leningoverzicht van 1 juni 2006:

Leningsoverzicht per 1 juni 2006
van uw Bouwfonds Hypotheek

Muntsoort : €

Nummer	Aflossings-wijze	Saldo per 1-1-2006	Saldo per 1-6-2006	Rente-percentage	Datum renteherziening	Maandbedrag per 1-6-2006
[redacted]	Leven	226.436,33	226.436,33	7,000 %	1-1-2021	1.320,88
	Aflossingsvrij	181.965,87	181.965,87	7,000 %	1-1-2021	1.061,47
	Aflossingsvrij	45.151,13	45.151,13	6,900 %	1-3-2021	259,62
		453.553,33	453.553,33			2.641,97
Totaal voor uw hypotheek						2.641,97

2.3 Op 1 januari 2007 is de werkgever verkocht aan SNS Reaal. Nadat het arbeidscontract van de werkgever is overgegaan naar SNS, is per 1 januari 2007 de personeelskorting komen te vervallen. De rente op de geldlening is niet aangepast.

2.4 In het najaar van 2015 heeft de consument Florius verzocht om de koppeling van de geldlening en een levensverzekering te laten vervallen. De consument heeft toen vastgesteld dat de rente op zijn geldlening hoger was dan vermeld in de hypotheekofferte uit 2001. Hij heeft hierover een klacht ingediend bij Florius. Florius heeft op 24 november 2015 gereageerd op de klacht en toegelicht dat de consument in 2001 op leningdeel 1 en 2 een arrangementskorting van 0,2% heeft gekregen. Voorts heeft Florius toegelicht dat deze arrangementskorting per 1 juni 2006 is beëindigd omdat de consument vanaf dat moment personeelskorting ontving. Voorts heeft Florius aangegeven dat een dubbele korting (personeelskorting én arrangementskorting) niet mogelijk is.

2.5 Op 9 december 2019 heeft de consument telefonisch contact opgenomen met Florius met het verzoek om na te gaan of er een foutieve rente werd berekend over een deel van de geldlening. Florius heeft in de zomer van 2020 schriftelijk gereageerd op de klacht van de consument. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid. Op 2 november 2020 heeft de consument zijn klacht ingediend bij Kifid.

2.6 In verband met de afloop van de rentevastperiode van de geldlening per 1 januari 2021 heeft Florius bij brieven van 18 september 2020 en 20 oktober 2020 een renteverlengingsvoorstel aan de consument gedaan.

De klacht en vordering

2.7 De consument stelt dat Florius onzorgvuldig en onrechtmatig jegens hem heeft gehandeld door eenzijdig de arrangementskorting van 0,2% te laten vervallen althans deze niet te herstellen nadat de consument uit dienst was getreden als gevolg van de overname van het arbeidscontract door SNS Reaal. Hiertoe voert de consument de volgende argumenten aan:

- de consument was er niet van op de hoogte dat een arrangementskorting van toepassing was op de geldlening. In de hypotheekofferte uit 2001 staat niet vermeld dat er sprake was van een arrangementskorting, noch is deze korting gekwantificeerd;
- Florius heeft zonder enige kennisgeving de geldlening eenzijdig gewijzigd toen de consument bij de werkgever in dienst trad. Op grond van de overeenkomst van geldlening kon Florius de overeenkomst niet eenzijdig wijzigen;
- Florius heeft de consument onvoldoende geïnformeerd dat de arrangementskorting per 1 juni 2006 kwam te vervallen. Het verstrekte leningoverzicht vermeldt niet expliciet dat de rente is gewijzigd;
- het is niet eerder dan 2015 aan de consument kenbaar gemaakt dat de arrangements-korting kwam te vervallen wanneer hij voor de personeelskorting van de werkgever zou kiezen. Daarbij komt dat de consument de personeelskorting overeengekomen was met de werkgever en niet met Florius.

De consument vordert:

- vergoeding van de door hem geleden schade, bestaande uit de te veel betaalde rente aan Florius van 1 juni 2006 tot heden, verhoogd met wettelijke rente; en/of
- het toepassen van een rentekorting van 0,2% op de aangeboden rentetarieven voor de nieuwe rentevastperiode per 1 januari 2021 zoals opgenomen in het renteaanbod van Florius van 18 september 2020 en 20 oktober 2020.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De consument klaagt erover dat Florius in 2006 eenzijdig de geldlening heeft gewijzigd door een verleende korting op de rente te laten vervallen. Volgens de consument was Florius hiertoe niet bevoegd. De consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade en toepassing van de arrangementskorting op de nieuwe rentevastperiode. Aan de beoordeling van deze vordering komt de commissie niet toe. De reden daarvoor is dat het beroep van Florius op de klachtplicht (artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (hierna: BW)) slaagt. Dat beroep dient (als meest verstrekkend verweer) als eerste door de commissie te worden behandeld. De commissie licht hieronder de klachtplicht toe, hoe zij tot de conclusie komt dat het beroep op de klachtplicht slaagt en wat dat betekent voor de klacht van de consument.

Beroep op de klachtplicht

3.2 Florius beroept zich op de klachtplicht uit artikel 6:89 BW. Zij geeft aan dat de consument klaagt voor een beweerdelijke tekortkoming in 2006. Na ontvangst van het leningoverzicht van 1 juni 2006, waaruit blijkt dat de rente 7% in plaats van 6,8% bedraagt, had het op de weg van de consument gelegen om bij de bank aan de bel te trekken. Ook had de consument in januari 2007 na het beëindigen van de personeelskorting via zijn salaris, kunnen opmerken dat de rente niet verlaagd werd van 7% naar 6,8%. Ter zitting heeft Florius voorts aangegeven dat de consument in juni 2006 ook had kunnen vaststellen dat de maandtermijn van de geldlening, die van zijn betaalrekening werd afschreven, veranderd was. Door pas in 2015 en 2019 te klagen, is de consument volgens Florius te laat. Hierdoor wordt Florius ernstig geschaad in haar (proces)belang. Zij beschikt niet meer over de personeelsregeling die destijds van toepassing was.

3.3 Artikel 6:89 BW bepaalt dat de consument zich binnen bekwame tijd moet beklagen nadat hij het gebrek in de prestatie heeft ontdekt of redelijker wijze had moeten ontdekken. Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad dient bij de beantwoording van de vraag of is voldaan aan de in artikel 6:89 BW besloten liggende klachtplicht, acht te worden geslagen op alle relevante omstandigheden van het geval. Daarbij is ook van belang of Florius nadeel lijdt door het late tijdstip waarop de consument heeft geklaagd.[1]

[1] HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010: BM9615 en HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600

3.4 Verder dient in dit verband rekening te worden gehouden met enerzijds het voor de schuldeiser (de consument) ingrijpende rechtsgevolg van het te laat protesteren zoals in artikel 6:89 BW vermeld – te weten verval van al zijn rechten ter zake van de tekortkoming – en anderzijds de concrete belangen waarin de schuldenaar (Florius) is geschaad door het late tijdstip waarop dat protest is gedaan, zoals een benadeling in zijn bewijspositie of een aantasting van zijn mogelijkheden de gevolgen van de gestelde tekortkoming te beperken. De tijd die is verstreken tussen het tijdstip dat bekendheid met het gebrek bestaat of redelijkerwijs diende te bestaan, en dat van het protest, vormt in die beoordeling weliswaar een belangrijke factor, maar is niet doorslaggevend.[2]

3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de consument niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij Florius geprotesteerd. De consument had na ontvangst van het leningoverzicht in juni 2006 dan wel bij het beëindigen van de personeelskorting per 1 januari 2007 moeten protesteren bij Florius over het vervallen van de arrangementskorting. De consument had aan de hand van het lening-overzicht en de van de bankrekening afgeschreven maandtermijnen immers kunnen vaststellen dat er iets veranderd was aan de geldlening. Pas in het najaar van 2015 klaagt de consument bij Florius over de hoogte van de rente op zijn geldlening. Dat is bijna negen en een half jaar nadat de arrangementskorting is komen te vervallen. Die periode is dermate lang dat niet kan worden gesproken van een bekwame tijd als bedoeld in artikel 6:89 BW.

3.6 Bij dat oordeel neemt de commissie mee dat Florius door het geruime tijdsverloop in haar belangen is geschaad. Florius kan niet meer (volledig) reconstrueren welke afspraken er in 2006 golden ten aanzien van de personeelskorting. Voor het niet meer voorhanden hebben van de relevante stukken valt Florius geen rechtens relevant verwijt te maken. De bewaar-termijn van die stukken bedraagt zeven jaar en die termijn was in 2013 reeds verstreken. Zie daarvoor onder meer artikel 2:10 lid 1 en 3 van het BW en Commissie van Beroep Kifid, nr. 2018-012.

Conclusie

3.7 Door het geslaagde beroep op schending van de klachtplicht uit artikel 6:89 BW, kan de klacht niet verder worden behandeld door Kifid. De commissie komt niet toe aan de verdere inhoudelijke behandeling van de klacht.

4. De beslissing

De commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

---

[2] HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010: BM9615 en HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en 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 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.