Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0645

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)

Datum uitspraak	21 augustus 2023
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consument 1 en de consument 2 of samen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., handelend onder de naam Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Renteaanbod. De consumenten hebben niet een renteaanbod van de bank op de juiste (vereiste) wijze geaccepteerd. Voor zover zij, dan wel hun adviseur, geen oog hebben gehad voor de door de bank gestelde termijnen, kan dit de bank niet worden verweten. 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 consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde S. Klees, Financieel Strateeg.

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 consumenten 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 consumenten hebben in 2008 een hypothecaire geldlening van € 204.000,- bij de bank afgesloten. De lening bestaat uit een aflossingsvrij deel en een deel hybride hypotheek.

2.2 Op 18 maart 2023 heeft de adviseur van de consumenten, tevens hun gemachtigde in de onderhavige procedure (hierna: de adviseur), namens hen een aanvraag bij de bank ingediend voor een hypothecaire geldlening van € 325.000,-. Het betrof een aanvraag tot verhoging van de bestaande hypothecaire geldlening.

2.3 Op 23 maart 2023 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht. Daarin stond opgenomen dat als de consumenten gebruik willen maken van dit renteaanbod en een offerte bij de bank wilden aanvragen, de bank het getekende renteaanbod uiterlijk 6 april 2022 diende te ontvangen en de benodigde documenten uiterlijk 17 mei 2022.

2.4 De bank heeft niet uiterlijk 6 april 2022 het renteaanbod door de consumenten ondertekend terug ontvangen, waarna de bank de aanvraag heeft beëindigd.

2.5 Op 13 mei 2022 heeft de adviseur een e-mail naar de bank gestuurd waarin het volgende stond opgenomen:

"We zijn met bestaande klant [de consumenten] bezig geweest, zie hieronder, en een mooi rente aanbod uitgebracht op 23 maart voor een verbouwing en verhoging hypotheek met aanpassing rente.
Omdat wij in de veronderstelling waren dat dit een verhoging was heb ik de deadline dossier op 17 juni 2022 gezet en dat er niet ondertekend behoefde te worden.
Ondertussen is de klant druk geweest met de verbouwingsbegroting met diverse aannemers en daar is pas deze week duidelijkheid over gekomen. Daarom hebben we nu het dossier opgepakt en ik wilde stukken uploaden maar… hij was vervallen.
(…)
Excuses voor het ongemak en ik hoop dat jullie mijn veronderstelling begrijpen. In alle drukte met de aanvragen en offertes zijn wij er met de bespreking richting klant vanuit gegaan dat de rente tot 17 juni vastlag en wij de stukken konden aanleveren n deze maand. Verneem graag van jullie en de hernieuwde aanvraag verhoging zal ik er straks inzetten voor jullie."

2.6 Naar aanleiding van het bericht van 13 mei 2022 van de adviseur heeft de bank op 19 mei 2022 een nieuw renteaanbod uitgebracht. Daarin stond opgenomen dat als de consumenten gebruik wilden maken van dit renteaanbod en een offerte bij de bank wilden aanvragen, de bank het getekende renteaanbod uiterlijk 2 juni 2022 diende te ontvangen en dat deze dan geldig blijft tot 19 augustus 2022.

2.7 Op 20 mei 2022 heeft de adviseur verzocht om het (nieuwe) renteaanbod aan te passen onder verwijzing naar zijn e-mail van 13 mei 2022.

2.8 De bank heeft niet uiterlijk 2 juni 2022 het (nieuwe) renteaanbod ondertekend door de consumenten terug ontvangen, waarna de bank de bank de aanvraag (opnieuw) heeft beëindigd.

2.9 Op 22 juni 2022 heeft de adviseur het volgende e-mailbericht aan de bank gestuurd:

"We hebben 13 en 20 mei ook een mail hierover gestuurd, zie correspondentie onder. Ondertussen is ook bovenstaand leningnummer vervallen. Voor onze bestaande cliënt [de consumenten] wensen wij graag een goede oplossing te bedenken. Nemen jullie contact met me op zodat we een juist rente aanbod kunnen uitbrengen?"

2.10 Tussen de consumenten en de bank is vervolgens een geschil ontstaan over de vraag welk renteaanbod voor hen van toepassing zou zijn. Dit heeft geleid tot de klacht bij Kifid.

De klacht en vordering

2.11 De consumenten stellen dat de bank ten onrechte het renteaanbod van 23 maart 2022 heeft beëindigd, althans dat zij recht hebben op de daarin opgenomen rente voor de gewenste (verhoging van hun) hypothecaire geldlening. De adviseur is in eerste instantie er vanuit gegaan dat het renteaanbod van 23 maart 2022 niet getekend hoefde te worden omdat het ging om een verhoging bij een bestaande cliënt. Na de melding dat het aanbod vervallen was, heeft de adviseur meerdere e-mails verzonden om de aanvraag te doen herleven maar daarop is niet inhoudelijk gereageerd door de bank. Na de kwestie begin september 2022 te hebben voorgelegd aan een bepaalde medewerker van de bank, kwam de reactie dat dergelijke mails niet gelezen worden als een dossier vervallen is. De consumenten hebben de bank verzocht om met een oplossing te komen en/of een passend aanbod te doen aan de consumenten.

Het verweer

2.12 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 het om?

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de consumenten rechten kunnen ontlenen aan het door de bank uitgebrachte renteaanbiedingen. De commissie is van oordeel dat dit niet het geval is omdat de consumenten niet (tijdig) een renteaanbod van de bank op de juiste (vereiste) wijze hebben geaccepteerd. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.

3.2 In dit geval staat niet ter discussie dat de consumenten geen renteaanbod van de bank hebben ondertekend. Zowel het renteaanbod van 23 maart 2022 als van 19 mei 2022 hebben de consumenten niet ondertekend en aan de bank teruggestuurd.

De adviseur van de consumenten heeft dat ook erkend omdat hij ervan uitging dat ondertekening van een renteaanbod niet nodig was bij een aanvraag voor een verhoging van een hypothecaire geldlening bij bestaande cliënten van de bank. De bank heeft echter gesteld dat zowel voor een verhoging als voor een oversluiting van een hypothecaire geldlening de handtekening van de betreffende cliënten nodig is. Dat dit anders is of dat consumenten er op mochten vertrouwen dat dit niet nodig was ondanks de mededeling van de bank dat zij de stukken getekend wilde ontvangen, heeft de adviseur voorts niet aangetoond of aannemelijk gemaakt. De consumenten, dan wel de adviseur namens hen, waren er bovendien op 13 mei 2022 opnieuw van op de hoogte gebracht dat een renteaanbod ondertekend diende te worden. Desondanks hebben zij het ook het tweede renteaanbod, uitgebracht op 19 mei 2022, niet ondertekend teruggestuurd naar de bank. Voor zover de adviseur geen oog heeft gehad voor de door de bank gestelde termijnen, kan dit de bank niet worden verweten. Het handelen van de adviseur komt voor rekening en risico van de consumenten die hem hebben ingeschakeld.

3.3 Voor zover de consumenten hebben gesteld dat niet inhoudelijk is gereageerd op de berichten van hun adviseur aan de bank, met het verzoek tot herleving/aanpassing op basis van het renteaanbod van 23 maart 2022, leidt dat niet tot een ander oordeel. De bank heeft gesteld dat zij ook in mei 2022 de consumenten niet tegemoet zouden zijn gekomen door (toch) de rente van 23 maart 2022 te hanteren. De consumenten, althans hun adviseur, waren op de hoogte van de gegeven termijnen maar hebben ook pas na het verlopen daarvan contact met de bank opgenomen. Het is voorts niet gesteld of gebleken dat de bank bepaalde toezeggingen had gedaan.

Wat is de conclusie?

3.4 De conclusie is dat de bank niet gehouden kan worden om de consumenten een (nieuw) renteaanbod te doen met de rentetarieven van 23 maart 2022 of 19 mei 2022.

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