Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0315

(mr. dr. ing. A.J Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	21 april 2023
Klacht van	De consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Verhoging. De consumenten wilden hun bestaande hypothecaire geldlening bij de bank verhogen om een verbouwing te bekostigen. De consumenten zijn van mening dat hierover tijdens een gesprek met de bank afspraken zijn gemaakt en vorderen nakoming daarvan. De bank heeft dit alles weersproken. De commissie stelt vast dat de vordering van de consumenten niet op basis van het dossier is toe te wijzen. Van een aanbod door de bank is niets gebleken. De commissie wijst de vordering van de consumenten af.

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, 5) de dupliek van de bank en 6)de reactie van de bank op aanvullende vragen van de commissie. De consumenten hebben hierop niet meer inhoudelijk gereageerd maar verwezen naar hun eerdere in de procedure ingenomen standpunten.

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 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 destijds bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten bestaande uit een aflossingsvrij deel en een spaardeel.

2.2 De consumenten hebben op 21 februari 2022 voor het spaardeel een nieuw rentecontact afgesloten. Het nieuwe rentecontract is ingegaan per 1 april 2022.

2.3 De consumenten hebben op diezelfde dag met de bank gebeld. De consumenten wilden het aflossingsvrije deel helemaal aflossen. In de administratie van de bank staat hierover dat geen boeterente is verschuldigd en een aflosnota is aangevraagd.

2.4 Op 17 maart 2022 hebben de consumenten met de bank gesproken over hun wens de geldlening te verhogen om een verbouwing te kunnen financieren.

2.5 Tijdens dat gesprek bleek dat de consumenten de aflossing van het aflossingsvrije deel zelf moesten overboeken; de consumenten hebben dit op 18 maart 2022 gedaan.

2.6 De bank heeft naar aanleiding van het gesprek een oriëntatierapport opgesteld met als titel *"Oriëntatiegesprek"*. Onder die titel staat: *" De voorbereiding op het verhogen van uw bestaande hypotheek"*.

2.7 In het rapport is zowel de actuele als de nieuwe situatie beschreven. Voor de nieuwe situatie is in dat rapport een *"Voorbeeld hypotheeksamenstelling"* opgenomen. Daarin is de leenvorm van het spaardeel omgezet naar aflossingsvrij. Het nieuwe leendeel is ook aflossingsvrij. In dat voorbeeld is het rentetarief voor beide leningdelen voor 20 jaar vast 2,56%.

2.8 Op de laatste pagina van het rapport staat: *"Dit document is gemaakt op basis van gegevens die u aan ABN AMRO Bank N.V. heeft gegeven. ABN AMRO Bank N.V is er bij het opstellen van dit document (inclusief de berekeningen en tabellen) van uitgegaan dat deze gegevens juist zijn. ABN AMRO Bank N.V heeft dit niet onderzocht. Als blijkt dat de gegevens niet juist zijn dan is ABN AMRO Bank N.V niet aansprakelijk voor schade die het gevolg is van deze onjuiste gegevens. De gegevens (inclusief de berekeningen en tabellen) in dit document zijn indicatief en gebaseerd op de huidige (fiscale) wet- en regelgeving en rentestanden van dit moment. Deze kunnen veranderen waardoor een nieuwe berekening of nieuw advies nodig is. Ook als bijvoorbeeld uw persoonlijke situatie of de ingangsdatum verandert, kunnen de berekeningen een andere uitkomst geven. ABN AMRO Bank N.V geeft geen fiscaal advies. Voor een compleet beeld van de fiscale aandachtspunten met betrekking tot onze producten adviseren wij u een fiscaal adviseur in te schakelen. Hiervoor moet u mogelijk advieskosten betalen. Dit document is geen advies. Dit document is geen offerte. U kunt geen rechten aan dit document ontlenen."*

2.9 Op 7 april 2022 hebben de consumenten bij de bank een klacht ingediend over het niet aanbieden van een nieuwe lening met een 20 jaar vaste rente van 2,41%. De bank heeft hierop (in de persoon van de hypotheekadviseur en de klachtbehandelaar) met de consumenten gebeld. Het aanbod van de bank toen om de rente vast te zetten tegen het percentage van begin april 2022, hebben de consumenten om hun moverende redenen afgewezen.

De klacht en vordering

2.10 De consumenten zijn van mening dat met de bank op 17 maart 2022 is afgesproken dat de bestaande lening wordt opgehoogd naar € 130.000,- of 140.000,- tegen een rente van 2,41% voor 20 jaar. Op onterechte gronden weigert de bank deze afspraak na te komen. De consumenten onderbouwen hun klacht als volgt.

2.11 Het gesprek was geen oriëntatiegesprek; een dergelijk gesprek was al in november 2021 gevoerd. Op de dag van het gesprek was bekend dat de rente zou stijgen en mede daarom wilden de consumenten definitieve afspraken maken met de bank. Ook de verbouwingskosten waren al gestegen. De rente zou overigens nog lager zijn geweest als de bank niet het eerste geplande gesprek vanwege ziekte had afgezegd.

2.12 Tijdens het gesprek met de hypotheekadviseur van de bank is de mogelijkheid besproken om de leenvorm van het spaardeel om te zetten naar aflossingsvrij waardoor de maandlasten zouden dalen. Ook is toen besproken dat de rente van dat spaardeel met ingang van 1 april 2022 opnieuw zou worden vastgezet. Vanwege die wijzigingen kon niet op dat moment de verhoging van die lening worden ingeregeld. De hypotheekadviseur van de bank heeft dit tijdens het gesprek nog bij een collega nagevraagd.

2.13 Het verstrekken van de opgehoogde lening voor de start van de bouw was voor de consumenten geen probleem. Die lasten waren te dragen mede vanwege het omzetten van het spaardeel naar aflossingsvrij.

2.14 Aan het slot van het gesprek vertelde de hypotheekadviseur van de bank dat de consumenten in het najaar terug moesten komen. De rente zou dan misschien wel gestegen zijn, maar dat zou ook gelden voor het pensioen.

2.15 Vanwege de stijgende rente en de gestegen bouwprijzen is het volgens de consumenten onzeker of het hen zal lukken de woning aan te passen aan hun woonbehoeften.

2.16 De consumenten hebben op 7 april 2022 een klacht bij de bank ingediend. De klacht behelst het volgende. De bejegening door de bank hebben zij als respectloos ervaren. De bank heeft vele onwaarheden gedeeld. Het aanbod van de bank medio april 2022 hebben de consumenten afgewezen omdat ze de uitkomst van de interne klacht-procedure wilden afwachten. Nadat de bank hun klacht had afgewezen hebben de consumenten hun klacht bij Kifid ingediend.

Het verweer

2.17 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 vraag die moet worden beantwoord is of de consumenten met de bank voor een geldlening van € 130.000,- dan wel € 140.000,- een rentepercentage van 2,41% voor 20 jaar vast zijn overeengekomen. De consumenten stellen dat de bank een dergelijk aanbod heeft gedaan dat door hen is aanvaard. De bank stelt dat zij de consumenten geen aanbod heeft gedaan.

3.2 De commissie stelt vast dat het dossier geen houvast biedt voor de klacht van de consumenten en de daarop gebaseerde vordering. Allereerst volgt dit niet uit het rapport. In het rapport heeft de bank de consumenten geïnformeerd over de mogelijkheden om de financiering te verhogen en het spaardeel om te zetten naar aflossingsvrij. Verder heeft de bank daarin door middel van een voorbeeld de opbouw van de gewenste financiering in kaart gebracht met de daarbij behorende (geschatte) maandbedragen. Voorts staat in het rapport dat het dient als voorbereiding op het verhogen van de bestaande hypotheek, dat het geen advies of offerte is en dat daaraan geen rechten kunnen worden ontleend. Uit het rapport is daarom niet af te leiden dat een financieringsaanbod is gedaan en zelfs niet dat met de financieringsaanvraag zou worden gestart. Hier komt nog bij dat tussen partijen niet ter discussie staat dat de bank de consumenten aanraadde in het najaar terug te komen. De commissie is gelet op dit alles van oordeel dat al hetgeen door de bank is gedeeld, geplaatst moet worden in het teken van informeren en niet in het teken van contracteren.

3.3 Hiernaast staat vast dat de bank tijdens het gesprek de consumenten heeft toegelicht dat de verhoging (waarvan het precieze bedrag nog niet vaststond) niet direct kon worden geëffectueerd omdat het nieuwe rentecontract voor het spaardeel nog niet was doorgevoerd.

3.4 Ten overvloede overweegt de commissie dat ook voor de volgens de consumenten aangeboden rente het dossier geen houvast biedt. In het rapport staat dat de actuele rente 2,65% bedraagt voor 20 jaar vast. De bank heeft verder toegelicht dat in dat tarief de verhoging van de rente van de volgende dag van 0,5% al was verwerkt. Het door de consumenten genoemde tarief is overigens ook niet terug te vinden in de gespreksnotities van de hypotheekadviseur of de telefoonnotities van de bank.

3.5 Alhoewel één en ander ongelukkig is te noemen en de commissie begrijpt dat de consumenten van het gesprek een andere verwachting hadden, valt de bank hiervan geen verwijt te maken en biedt het dossier geen ruimte om de vordering toe te wijzen. Dat de consumenten tot op heden niets meer hebben ondernomen is niet aan de bank te verwijten. Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen dient de conclusie te luiden dat de klacht van de consumenten en de daarop gebaseerde vordering moet 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