Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1011

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	23 augustus 2022
Ingediend door	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	30 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat de bank de gevraagde rentewijziging alsnog moet doorvoeren. De bank betwist dit en stelt dat zij de overeenkomst nooit heeft ontvangen, waardoor zij de gevraagde wijziging niet heeft kunnen doorvoeren. De commissie oordeelt dat het aan de consumenten is feiten en omstandigheden aan te dragen, en zo nodig te bewijzen, waaruit blijkt dat de bank de getekende overeenkomst daadwerkelijk heeft ontvangen. Dergelijke feiten en omstandigheden zijn niet gesteld. Daardoor kan niet worden vastgesteld dat de bank de getekende overeenkomst heeft ontvangen. Dit betekent dat de vordering van de consumenten 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 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 in juni 2005 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank.

2.2 Op 3 februari 2022 heeft de bank – op verzoek van de consumenten – een overeenkomst tot rentewijziging per 1 maart 2022 aan de consumenten toegezonden. In die overeenkomst staat het volgende:

> *"(…) Kies hoe u akkoord wilt geven voor de rentewijziging:*
> *(…)*
> *Via deze overeenkomst. U kunt deze overeenkomst ondertekenen en aan ons teruggeven. Bewaar één exemplaar voor uw eigen administratie. U krijgt een bevestigingsbrief van de wijziging (…)"*

2.3 Op 3 mei 2022 hebben de consumenten contact opgenomen met de bank, omdat voornoemde rentewijziging niet was doorgevoerd.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten vorderen dat de bank de rentewijziging alsnog doorvoert.

2.5 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank had de wijziging moeten doorvoeren. De consumenten hebben de getekende overeenkomst op 12 februari 2022 per post aan de bank geretourneerd en bovendien hadden de consumenten in een telefoongesprek op 3 februari 2022 al ingestemd met de wijziging.

Het verweer

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

3. De beoordeling

3.1 De vraag die voorligt is of de bank de rentewijziging alsnog moet doorvoeren. Naar het oordeel van de commissie hoeft de bank dit niet te doen, omdat niet komt vast te staan dat de bank de getekende overeenkomst heeft ontvangen. Hieronder zal dit verder worden toegelicht.

3.2 Artikel 3:37 lid 3 bepaalt dat een tot een bepaalde persoon (in dit geval de bank) gerichte verklaring, om haar werking te hebben die persoon moet hebben bereikt. Als de ontvangst wordt betwist, dient de afzender (in dit geval de consumenten) feiten of omstandigheden te stellen en zo nodig te bewijzen, waaruit volgt dat de verklaring door hem is verzonden naar een adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde daar kon worden bereikt en dat de verklaring daar is aangekomen.[1]

3.3 De bank betwist dat zij de getekende overeenkomst heeft ontvangen.

1 Zie HR 14 juni 2013 ECLI:NL:HR:2013:BZ4104, NJ 2013/391 (Centavos/Stichting Nieuwenhuis).

Het is gezien het voorgaande aan de consumenten om feiten en omstandigheden te stellen en zo nodig te bewijzen, waaruit volgt dat de bank de getekende overeenkomst wel heeft ontvangen.

3.4 De consumenten hebben dergelijke feiten en omstandigheden niet gesteld. De consumenten stellen dat zij de getekende overeenkomst retour hebben gezonden, maar voor zover dit al vast zou komen te staan is dit onvoldoende. Daarmee kan immers niet worden vastgesteld dat de bank deze ook daadwerkelijk heeft ontvangen. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de bank de getekende overeenkomst heeft ontvangen. De bank hoefde de rentewijziging dan ook niet door te voeren. Weliswaar hadden de consumenten telefonisch al toestemming gegeven voor de wijziging, maar dit is onvoldoende om de wijziging ook daadwerkelijk door te voeren. Daarvoor was immers vereist dat de consumenten de overeenkomst getekend zouden retourneren.

3.5 Voor zover de consumenten de bank nog verwijten dat zij de consumenten er niet op heeft gewezen de overeenkomst aangetekend te retourneren, geldt het volgende. Het is niet aan de bank, maar aan de consumenten om ervoor te zorgen dat de wederpartij belangrijke documenten ontvangt. Als de consumenten zekerheid hadden willen hebben dat de bank de overeenkomst ontving, dan hadden zij ervoor kunnen kiezen de overeenkomst aangetekend te verzenden. Daartoe bestaat geen enkele verplichting en de consumenten hebben er zelf voor gekozen dit niet te doen. Dit komt voor rekening en risico van de consumenten en kan niet aan de bank worden tegengeworpen.

3.6 Ten overvloede overweegt de commissie nog dat in de overeenkomst staat dat de bank de wijziging per brief zal bevestigen. De consumenten hebben die bevestigingsbrief klaarblijkelijk niet ontvangen. Dit had voor de consumenten aanleiding kunnen zijn om contact met de bank op te nemen, maar dit hebben zij niet gedaan.

3.7 Het voorgaande betekent dat de vordering van de consumenten wordt 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