

Uitspraak Commissie van Beroep 2018-055 d.d. 13 september 2018

(mr. W.J.J. Los, voorzitter, mr. E.E. van Tuyl van Serooskerken-Röell, mr. J.B.M.M. Wuisman, mr. A. Bus en F.R. Valkenburg AAG RBA, leden, en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris)

Samenvatting

In het kader van de verlenging van de rentevast-perioden van een drietal lening delen is gedurende enige tijd in 2009 met de Consument over de toe te passen rentetarieven overleg gevoerd. Aan het eind van 2009 is de Bank in eerdere brieven aangekondigde vaste rentetarieven gaan hanteren, die niet overeenstemden met de wensen van Consument. Niettemin voldeed Consument de door de Bank in rekening gebrachte rente. Eind 2012 beklagde hij zich alsnog bij de Bank over de in rekening gebrachte rente. De Bank wees de klacht af met een beroep op de bepaling in de toepasselijke voorwaarden, kort gezegd, dat klachten over van de Bank ontvangen documenten binnen 13 maanden na verstrekking van die documenten dienen te worden ingediend en op de grond dat die termijn al ruimschoots was overschreden. Het beroep van de Bank op de betreffende bepaling wordt gegrond bevonden. Daartoe wordt mede overwogen dat de bepaling niet een onredelijk beding bevat en verder dat ook niet van omstandigheden is gebleken die het beroep op de bepaling naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar doen zijn.

[Klik hier voor de uitspraak in eerste aanleg.](#)

I. Verloop van de procedure in beroep

- I.1 Een gemachtigde van Belanghebbende heeft bij brief van 30 januari 2018 aan Kifid meegedeeld dat Belanghebbende het beroep tegen de uitspraak van 19 december 2017 van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna te noemen: Geschillencommissie) verder zelf of met hulp van derden gaat voeren. Hij verzoekt tevens om aan Belanghebbende uitstel te verlenen voor het indienen van diens beroepschrift. Door de secretaris van de Commissie van Beroep financiële dienstverlening (hierna te noemen: Commissie van Beroep) is vervolgens bij brief van 6 februari 2018 aan Belanghebbende zelf bericht dat hij een uitstel krijgt van 4 weken na 6 februari 2018 voor het nader aanvullen van de beroepsgronden en dat deze gronden derhalve op 6 maart 2018 aangeleverd dienen te zijn. Belanghebbende heeft vervolgens een op 9 maart 2018 gedateerd beroepschrift ingediend.
- I.2 De Bank heeft bij brief van 12 april 2018 een verweerschrift ingezonden.
- I.3 De Commissie van Beroep heeft het beroep op 28 mei 2018 op een zitting behandeld. Partijen zijn aldaar verschenen en hebben het door hen in beroep ingenomen standpunt nader toegelicht. De Commissie van Beroep heeft verder aan partijen vragen gesteld, die door hen zijn beantwoord.
- I.4 Gebruik makend van de daarvoor geboden gelegenheid heeft de financieel adviseur van Belanghebbende bij e-mail van 8 juni 2018 nog stukken in het geding gebracht. Daarop is door de Bank bij e-mail van 18 juni 2018 gereageerd.

2. Inleiding op de beoordeling in beroep

De vaststaande feiten

- 2.1 De volgende feiten zijn door de Geschillencommissie onbestreden vastgesteld en/of zijn gesteld dan wel blijken uit de in het geding gebrachte stukken, terwijl betwisting van die feiten niet of onvoldoende gemotiveerd heeft plaatsgevonden:
- (i) In 2009 liepen de rentevast-perioden van de uit drie delen bestaande hypothecaire geldlening, die Belanghebbende en zijn echtgenote met de Bank hadden afgesloten, af en wel die voor lening-deel 1 op 1 maart 2009 en die voor de lening-delen 2 en 3 op 1 oktober 2009.
 - (ii) Op een keuzeformulier van 27 januari 2009, dat de Bank Belanghebbende via diens hierboven genoemde financieel adviseur in verband met lening-deel 1 had verstrekt en waarin een achttal keuzes met betrekking tot de in de volgende rentevaste-periode in rekening te brengen rente werden vermeld, is van de kant van Belanghebbende op 24 februari 2009 aangegeven dat voor alle lening-delen 'een variabele rente 3 mnds euribor' werd gewenst. Deze variant stond niet in het keuzeformulier vermeld. Het teruggezonden keuzeformulier was verder aan de zijde van Belanghebbende door slechts één persoon ondertekend.
 - (iii) Met een brief van 9 maart 2009 heeft de Bank aan Belanghebbende en diens echtgenote bevestigd dat de rentevast-periode voor lening-deel 1 voor 7 jaren is verlengd en dat in die periode de rente 6,6 % (effectief 6,8%) per jaar bedraagt.
 - (iv) In een e-mailwisseling, die in verband met de verlenging van de rentevast-periode van de lening-delen 2 en 3 op 1 en 16 oktober 2009 tussen de financieel adviseur van Belanghebbende en de Bank heeft plaatsgevonden, heeft de financieel adviseur naar aanleiding van de melding van de Bank dat omzetting van de rente in een variabele rente niet tot de mogelijkheden behoort, te kennen gegeven dat dan geopteerd werd voor een 1 jaar vaste rente. In een brief van 22 oktober 2009 deelt een medewerker van het kantoor van de financieel adviseur van Belanghebbende aan laatstgenoemde en diens echtgenote mee, dat zij op het al in hun bezit zijnde keuzeformulier van de Bank handmatig kunnen aangeven dat gekozen wordt voor een 1 jaar vaste rente en dat er krachtens een afspraak met de Bank een korting geldt van 1.4%. De Bank heeft gesteld het aan Belanghebbende voor de lening-delen 2 en 3 toegezonden keuzeformulier niet terug te hebben ontvangen.
 - (v) Voor wat de lening-delen 2 en 3 betreft, heeft de Bank bij brief van 8 oktober 2009 bericht dat de rentevast-periode is verlengd voor 6 jaren en dat de rente in die periode 6.7% (effectief 6,9%) respectievelijk 6,5% (effectief 6,7%) bedraagt.
 - (vi) De Bank is ook ertoe overgegaan de in de brieven van 9 maart en 8 oktober vermelde rentes aan Belanghebbende in rekening te brengen. Deze is die rentes ook gaan voldoen.
 - (vii) Tussen partijen golden de Algemene Bankvoorwaarden 2009 (hierna te noemen: de 'ABV'), waarin onder meer het volgende was bepaald:

Artikel 19 Controle van door de bank verschaftte gegevens en uitgevoerde opdrachten 1. De cliënt moet de door de bank aan hem verzonden of op een andere wijze aan hem ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's of andere opgaven of andere gegevens zo spoedig mogelijk na ontvangst controleren. (...) De cliënt moet zo spoedig mogelijk controleren of de bank door of namens hem gegeven opdrachten juist en volledig heeft uitgevoerd. (...).

2. Als de cliënt een onjuistheid of onvolledigheid constateert, moet hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen en alle redelijke maatregelen nemen ter voorkoming van (verdere) schade. (...).
(...)

Artikel 20 Goedkeuring opgaven bank

Als de cliënt de inhoud van de door of namens de bank aan hem gezonden of ter beschikking gestelde bevestigingen, rekeningafschriften, nota's, andere opgaven of andere gegevens van de bank aan de cliënt niet schriftelijk heeft betwist binnen dertien maanden nadat die gegevens door of namens de bank aan de cliënt ter beschikking zijn gesteld, geldt de inhoud van die gegevens in elk geval en onverminderd de voor de cliënt uit artikel 19 voortvloeiende verplichtingen als door de cliënt te zijn goedgekeurd. Als in die gegevens rekenfouten voorkomen, herstelt de bank die, ook nadat de termijn van 13 maanden is verstreken.

- (viii) De financieel adviseur van Belanghebbende heeft bij brief van 12 december 2012 namens Belanghebbende bij de Bank een klacht ingediend over de door de Bank in 2009 doorgevoerde verlenging van de rentevast-perioden. In de brief wordt gerefereerd aan een afspraak met de Bank in oktober 2009 dat de rente voor 1 jaar zou worden vastgezet met een korting van 1.4% en verder opgemerkt dat aanpassing van de rente conform deze afspraak nog niet heeft plaats gevonden.
- (ix) In augustus 2014 heeft de Bank via de tussenpersoon aan Belanghebbende een coulancevoorstel gedaan om de rente middels een tussentijdse rente-aanpassing te wijzigen. Belanghebbende heeft dit voorstel niet aanvaard.
- (x) Nadat Belanghebbende op 25 juli 2015 zelf opnieuw bij de Bank een klacht met betrekking tot de verlenging in 2009 van de rentevast-periodes had ingediend, heeft de Bank de klacht op 3 februari 2016 definitief afgewezen.

De procedure bij de Geschillencommissie

- 2.2. In de procedure bij de Geschillencommissie heeft Belanghebbende een vergoeding voor te veel betaalde rente gevorderd. De te veel betaalde rente stelt Belanghebbende op een bedrag van € 75.000,-. Aan de vordering legt Belanghebbende een tekortschieten van de Bank ten grondslag dat, kort weergegeven, op het volgende neerkomt. De Bank heeft in 2009 na kennis genomen te hebben van de keuze van zijn zijde in het keuzeformulier van 29 januari 2009 voor een variabele rente voor alle drie lening-delen ten onrechte niet aan hen laten weten dat er voor die keuze geen ruimte was en ook dat er op het formulier een handtekening ontbrak. Ook heeft de Bank ten onrechte Belanghebbende niet meegedeeld geen keuzeformulier te hebben ontvangen voor de lening-delen 2 en 3.

- 2.3 De Bank heeft de vordering bestreden op de grond dat Belanghebbende pas met klachten over de voortzetting in 2009 van de rentevast-perioden is gekomen, nadat al meer dan drie jaren waren verstreken sinds hij in kennis was gesteld van het ingaan van de nieuwe rentevast-perioden en hij ook de opgegeven nieuwe rentes was gaan voldoen. De vordering stuit, aldus de Bank, hierop af dat Belanghebbende zeer ruim de in artikel 20 ABV voorziene klachttermijn van 13 maanden heeft overschreden.
- 2.4 De Geschillencommissie acht in haar uitspraak van 19 december 2017 het op de artikelen 19 en 20 ABV stoelende verweer van de Bank gegrond en beslist tot afwijzing van de vordering van Belanghebbende.

3. De beoordeling van het beroep

- 3.1 In beroep bestrijdt Belanghebbende dat niet tijdig bij de Bank over de door deze in 2009 doorgevoerde verlenging van de rentevast-perioden is geklaagd. De klachten zijn, zo stelt Belanghebbende, door tussenkomst van zijn financieel adviseur aan medewerkers van de Bank mondeling overgebracht.
- 3.2 De Bank voert met een beroep op artikel 6.1 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening primair als verweer aan dat Belanghebbende in zijn beroep niet-ontvankelijk dient te worden verklaard, nu hij zijn beroepschrift niet voor of op 6 maart 2017 maar bij brief van 9 maart 2017 bij Kifid heeft ingediend. De Bank heeft dit verweer ter zitting laten varen. Niettemin merkt de Commissie daarover toch nog het volgende op.
- 3.2.1 Het beroep van de Bank op artikel 6.1 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening slaagt niet. Artikel 6.1 schrijft voor dat het beroep wordt ingesteld binnen zes weken na verzending van de uitspraak van de Geschillencommissie door indiening van een beroepschrift. In het onderhavige geval was echter aan Belanghebbende een uitstel voor het indienen van beroepschrift verleend. Wel heeft Belanghebbende de hem daarbij gestelde datum voor het alsnog indienen van het beroepschrift, te weten 6 maart 2017, overschreden. Het beroepschrift is bij brief van 9 maart 2017 naar Kifid gezonden. Ter verklaring van het te laat verzenden van het beroepschrift heeft Belanghebbende een beroep gedaan op familieomstandigheden die, naar hij tijdens de mondelinge behandeling heeft toegelicht, een overlijden binnen de familie betreffen. Verder is niet gebleken dat de Bank door de korte termijnoverschrijding is benadeeld. Gelet op het bepaalde in artikel 6.3 van het Reglement Commissie van Beroep financiële dienstverlening kan onder deze omstandigheden het beroepschrift geacht worden tijdig te zijn ingediend.
- 3.3 De Bank heeft in beroep haar verweer gehandhaafd dat Belanghebbende niet de artikelen 19 en 20 ABV in acht heeft genomen en met het indienen in december 2012 van de klacht bij de Bank over de onjuistheid van de verlenging in 2009 van de rentevast-perioden de termijn van 13 maanden als bedoeld in artikel 20 ABV ver heeft overschreden met als gevolg dat hij zich niet meer met succes erop kan beroepen dat de vaststelling in 2009 van de rentevast-perioden onjuist is geweest.

- 3.3.1 Uit de brieven van 9 maart 2009 en 8 oktober 2009 heeft Belanghebbende kunnen opmaken welke rentes de Bank voornemens was voor de lening-delen 1 respectievelijk 2 en 3 in de volgende rentevast-periode in rekening te brengen. Die rentes is de Bank vervolgens ook daadwerkelijk in rekening gaan brengen. Een aanpassing naar beneden heeft niet plaatsgevonden. Vanwege het in de artikelen 19 en 20 AVB bepaalde was het aan Belanghebbende tegen deze gang van zaken tijdig bezwaar te maken, indien hij zich hiermee niet kon verenigen. Het is aan hem om aan te tonen dat dit laatste ook werkelijk is gedaan.
- 3.3.2 Uit wat Belanghebbende heeft gesteld en uit de door hem in het geding gebrachte stukken, ook voor wat betreft de na de mondelinge behandeling in het geding gebrachte stukken, blijkt niet, in ieder geval niet in voldoende mate, dat, toen de Bank voor de drie lening-delen na oktober 2009 de rente in rekening bleef brengen zoals zij in de hierboven in 2.1 onder (iv) genoemde brieven van 9 maart 2009 en 8 oktober 2009 had aangegeven, van de kant van Belanghebbende hieromtrent eerder een klacht is geuit dan in de brief van 12 december 2012 van de financieel adviseur van Belanghebbende aan de Bank. De termijn van 13 maanden als bedoeld in artikel 20 ABV was toen al ruim verstreken.
- 3.3.3 De in artikel 20 ABV voorziene klachttermijn valt naar het oordeel van de Commissie van Beroep niet als onredelijk bezwarend beding aan te merken. Artikel 20 ABV is voldoende duidelijk geformuleerd. Een termijn van 13 maanden om bezwaar te maken na vaststelling van een gang van zaken waarmee men het niet eens is, is verder in beginsel als een redelijke bezwaartermijn aan te merken. Bijzondere omstandigheden die in het onderhavige geval tot een andere conclusie leiden, zijn gesteld noch gebleken. Evenmin zijn omstandigheden gesteld of gebleken die een beroep van de Bank op artikel 20 ABV naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar doen zijn.
- 3.4 Het hiervoor in 3.3.1, 3.3.2 en 3.3.3 overwogene brengt mee dat het beroep niet slaagt.

4. Beslissing

De Commissie van Beroep handhaaft de uitspraak van de Geschillencommissie.