

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr.2018-788
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 december 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument beklaagd zich over het door de Bank gehanteerde rentepercentage. De Commissie oordeelt dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen. De Commissie kan Consument niet volgen in zijn stelling dat hij in de veronderstelling verkeerde dat achteraf een korting van 0,20% zou worden gehanteerd. Uit het renteherzieningsvoorstel blijkt namelijk duidelijk hoe het rentepercentage is opgebouwd.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met bijbehorende bijlagen:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2012 een hypothecaire geldlening van in totaal € 264.990,- bij de Bank afgesloten.

De hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen, te weten een bankspaarhypothec van € 200.000,- en een aflossingsvrij leningdeel van € 64.990,-.

- 2.2 Vanwege het aflopen van de rentevastperiode van de bankspaarhypothec op 1 november 2017 heeft de Bank Consument bij brief van 20 juli 2017 een renteherzieningsvoorstel toegezonden. In het renteherzieningsvoorstel is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Leningoverzicht van uw Budget Hypotheek per 1 november 2017

Muntsoort : EUR

Leningdeelnummer	Hypotheekvorm	Hoogte leningdeel per 1-11-2017	Nominaal rentepercentage	Jaarlijks kostenpercentage	Datum renteherziening	Maandbedrag per 1-11-2017
██████████	Bankspaar Hypotheek	200.000,00	1,840%	1,9%	1-11-2022	306,67
██████████	Aflossingsvrije Hypotheek	64.990,00	2,450%	2,5%	1-10-2027	132,69

(...)

Welk rentepercentage betaalt u voor uw leningdelen?

Leningdeelnummer ██████████	Bankspaar Hypotheek
Nominaal rentepercentage zonder korting	2,040%
Huisbankkorting	0,200%
Rentepercentage met korting	1,840%

Leningdeelnummer ██████████	Aflossingsvrije Hypotheek
Nominaal rentepercentage zonder korting	2,850%
Eenmalige korting	0,200%
Huisbankkorting	0,200%
Rentepercentage met korting	2,450%

(...)

Huisbankkorting

U heeft huisbankkorting gekregen op de rente die u moet betalen. Deze huisbankkorting krijgt u omdat uw inkomen iedere maand op een betaalrekening wordt gestort, die onderdeel is van een ABN AMRO betaalpakket. Deze korting geldt voor de hele looptijd van uw lening. Komt uw inkomen niet meer bij ons binnen, dan vervalt de korting. De bank kan de hoogte van deze korting bij iedere nieuwe rentevastperiode opnieuw vaststellen. Het kan zijn dat u een boete moet betalen als u (een deel van) uw lening voor het einde van de looptijd terugbetaalt. In dat geval wordt de boete berekend op basis van de rente met aftrek van de kortingen).

(...)

Rentepercentages Budget Hypotheek per 20 juli 2017

Lening [REDACTED]	Leningdeel 102
RENTEVASTPERIODE	
1 jaar vast	□ 1,740 (1,8)
2 jaar vast (24 mnd bedenktijd)	□ 1,740 (1,8)
3 jaar vast (24 mnd bedenktijd)	□ 1,740 (1,8)
6 jaar vast	□ 1,890 (1,9)
7 jaar vast (24 mnd bedenktijd)	□ 1,940 (2,0)
10 jaar vast	□ 2,130 (2,2)
12 jaar vast (24 mnd bedenktijd)	□ 2,500 (2,5)
15 jaar vast	□ 2,700 (2,7)
17 jaar vast (24 mnd bedenktijd)	□ 2,960 (3,0)
20 jaar vast	□ 3,060 (3,1)
25 jaar vast	□ 4,050 (4,1) „

2.3 Consument heeft gekozen voor een rente van 3,06% voor een rentevastperiode van twintig jaar.

2.4 Bij brief van 27 juli 2017 heeft de Bank de keuze van Consument bevestigd. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Wij hebben een wijziging doorgevoerd in uw lening. Wij sturen u daarom een nieuw overzicht.

Overzicht betaalafspraken

Bij deze brief sturen wij u een nieuw overzicht met betaalafspraken over uw lening.

(...)

Leningdelen

Leningdeel-nummer	Hypotheek-vorm	Hoogte leningdeel	Rente percentage	Jaarlijks kosten-percentage	Datum rente-herziening	Maandbedrag
[REDACTED]	Aflossingsvrije Hypotheek	64.990,00	2,450%	2,5%	01-10-2027	132,69
[REDACTED]	Bankspaar Hypotheek	200.000,00	3,060%	3,1%	01-11-2037	510,00 „

2.5 Naar aanleiding van de brief van 27 juli 2017 heeft Consument telefonisch contact gehad met de Bank. Per e-mail heeft de Bank aan Consument het volgende medegedeeld:

“Hierbij bevestig ik u dat de huisbankierkorting op bij de rente herziening wordt toegepast. Hierdoor wordt het rentepercentage dat u gaat betalen 0,2% lager dan in de brief van 27 juli staat. Tevens heeft collega het werkgeversarrangement voor u aangevraagd. Hierdoor zou u met ingaan van de rente 0,1% rentekorting krijgen.

De rente die u gaat betalen wordt dan 2,76%.”

- 2.6 Bij e-mail van 1 augustus 2017 heeft een medewerker van de Bank Consument het volgende medegedeeld:

“Ik heb zojuist u geprobeerd te bereiken. Ik wil namelijk het een en ander doorspreken betreffende de situatie omtrent uw rente wijziging. Zo constateer ik zojuist dat de rente in de offerte die u heeft ontvangen reeds gebaseerd is op het rentepercentage inclusief rente korting.

Dit betekent voor u dat uw rentepercentage volgens de brief van 27 juli alleen nog met de korting van het werkgeversarrangement verminderd kan worden.”

- 2.7 Consument heeft zich bij e-mail van 2 augustus 2017 bij de Bank beklaagd over het gehanteerde rentepercentage.
- 2.8 De Bank heeft de klacht bij e-mail van 24 augustus 2017 afgewezen.
- 2.9 De verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank een rentetarief van 2,76% hanteert.

Grondslag daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- Consument is akkoord gegaan met het voorstel van 20 juli 2017, omdat hij in de veronderstelling verkeerde dat de rente uit het renteherzieningsvoorstel naderhand met 0,20% zou worden verlaagd. Op deze manier is het de voorgaande keren ook gegaan en Consument mocht er derhalve vanuit gaan dat dit nu ook zou gebeuren. Na ontvangst van de brief van 27 juli 2017 heeft Consument derhalve nagevraagd waarom hij geen recht heeft op de eenmalige korting. Hierop heeft de Bank telefonisch en per e-mail aangegeven dat dit alsnog zal worden meegenomen en de rente voor een rentevastperiode van 20 jaar 2,76% zou bedragen. In dit percentage is naast de korting van 0,20% ook een korting van het werkgeversarrangement van 0,10% verwerkt. In haar e-mail noemt de Bank de korting van 0,20% de huisbankkorting, maar dit is niet wat telefonisch is besproken.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank heeft Consument bij brief van 20 juli 2017 een rente van 3,06% aangeboden. Uit het renteblad van die week volgt dat de rente voor een NHG lening 3,06% bedroeg. Omdat het een bankspaarhypothek betreft is een opslag van 0,20% van toepassing. Vervolgens geldt een huisbankkorting van 0,20%. De rente van 3,06% is derhalve juist. Dat Consument in een eerdere offerte een eenmalige korting is aangeboden, doet daaraan niet af.
- Consument is akkoord gegaan met de aangeboden rente van 3,06%. De Bank heeft dit bij brief van 27 juli 2017 bevestigd. Op dat moment is een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen. Hierna is Consument door de Bank verkeerd geïnformeerd over de huisbankkorting. De Bank heeft dit vier dagen later gecorrigeerd. Consument is onjuist geïnformeerd nadat hij akkoord is gegaan met de rente van 3,06%. Consument is bij het maken van zijn keuze voor een nieuwe rentevastperiode derhalve uitgegaan van de juiste informatie. Daarnaast heeft Consument een eigen onderzoeksplicht. Uit het renteherzieningsvoorstel en het renteblad van destijds volgt duidelijk dat de rente van 3,06% juist is.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank een rente van 2,76% op de bankspaarhypothek dient te hanteren. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan (artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). De Bank heeft Consument bij brief van 20 juli 2017 een aanbod gedaan voor een nieuwe rente en rentevastperiode voor de bankspaarhypothek. Consument heeft gekozen voor een rente van 3,06% voor een rentevastperiode van 20 jaar. Door ondertekening van het renteherzieningsformulier heeft Consument het aanbod van de Bank geaccepteerd. Daarmee is tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen.
- 4.3 Consument stelt dat hij in de veronderstelling verkeerde dat achteraf een korting van 0,20% op de rente uit het renteherzieningsvoorstel zou worden toegepast. De Commissie kan Consument hierin niet volgen. Uit het renteherzieningsvoorstel blijkt duidelijk hoe het rentepercentage is opgebouwd. In het renteherzieningsvoorstel is de rente voor een rentevastperiode van vijf jaar nader uitgewerkt. Hierbij is duidelijk aangegeven dat voor de bankspaarhypothek enkel een huisbankkorting wordt gehanteerd en reeds is meegenomen in de aangeboden rentepercentages.

In de rente van het aflossingsvrije leningdeel, waarvan de rentevastperiode niet is afgelopen, is naast de huisbankkorting wel een eenmalige korting van 0,20% gehanteerd. Consument heeft er derhalve niet zonder meer vanuit mogen gaan dat naderhand nog een korting van 0,20% zou worden gehanteerd. De Commissie merkt hierbij op dat bij enige onduidelijkheid over de aangeboden rente en de gehanteerde kortingen, het op de weg van Consument had gelegen om voor ondertekening van het renteherzieningsvoorstel daarover opheldering te vragen bij de Bank.

4.4 Het feit dat de Bank Consument na 27 juli 2017 onjuist heeft geïnformeerd is slordig te noemen. Dit heeft echter geen invloed gehad op de keuze van Consument voor de rente en de rentevastperiode, nu dit na de aanvaarding van het aanbod heeft plaatsgevonden.

4.5 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.