

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-044  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 10 augustus 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius,, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 21 januari 2019  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Klacht ongegrond. De Commissie is van oordeel dat niet vastgesteld kan worden dat de Bank een aanbod heeft gedaan die Consument heeft geaccepteerd.

**I. Procesverloop**

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

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

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten. Op 3 of 4 juli 2017 (de Commissie zal het hierna op 4 juli 2017 houden) heeft er een telefoongesprek tussen partijen plaatsgevonden om de rente van zijn hypothecaire lening te middelen. Hierbij is Consument onjuist geïnformeerd over de nieuw te betalen maandtermijn. Consument heeft daarna ingelogd op zijn persoonlijke pagina website (mijnFlorius), waarop de andere (en juiste) tarieven te zien waren.

2.2 Op 5 juli 2017 heeft de Bank contact opgenomen met Consument met betrekking tot de door haar gemaakte vergissing en daarbij aangeboden de afhandelingskosten van € 250 te vergoeden. Consument heeft tijdens het gesprek de opname van het telefoongesprek opgevraagd en zich beklagd over de gang van zaken.  
Bij brief met dagtekening 8 juli 2017 bericht de Bank Consument dat zij de klacht afwijst, maar het aanbod om € 250 te vergoeden gestand doet.

2.3 Bij brief met dagtekening 31 juli 2017 schrijft de Bank het volgende:

***‘Wat is er gebeurd?’***

*Op 4 juli 2017 heeft u gesproken met mevrouw [X] van onze afdeling Advies & Service.*

*Op 5 juli 2017 vraagt u ons om de geluidsopname van dit telefoongesprek.*

*Op 24 juli 2017 geven wij u door dat wij de geluidsopname niet naar u toesturen.*

***Waarom zijn wij het niet met u eens?***

*Wij zijn het niet met u eens omdat wij de geluidsopname enkel gebruiken voor trainingsdoeleinden. Daarom versturen wij de geluidsopname niet naar u.’*

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert € 63.640,80.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.  
Consument vordert dat de Bank de afspraken die zijn gemaakt op 4 juli 2017 nakomt (rentepercentage van 2,43%) dan wel dat de Bank overgaat tot betaling van een schadevergoeding als gevolg van het niet nakomen van de afspraak.

Verder vordert Consument een kopie van de opname van het gesprek van 4 juli 2017.

Consument voert de volgende argumenten aan.

- Consument heeft in het telefoongesprek van 4 juli 2017 telefonisch contact gehad met de Bank, en in dat gesprek heeft de Bank Consument een aanbod gedaan met betrekking tot een rentepercentage van (effectief) 2.43% en de daarbij behorende maandelijkse termijn van € 814 voor de afkoop van de nog resterende rentevaste periode van 2.5 jaar. Dit aanbod is door Consument geaccepteerd.
- Het telefoongesprek van 4 juli 2017 dient als onderbouwing van zijn stelling.

### *Verweer van de Bank*

#### 3.3 De Bank heeft de volgende verweren gevoerd:

- De Bank heeft Consument in het telefoongesprek van 4 juli 2017 geen aanbod gedaan, maar enkel informatie verstrekt;
- Voordat de Bank een haar bindend aanbod heeft uitgebracht is de gemaakte fout al hersteld en is Consument van de juiste informatie voorzien, omdat het juiste termijnbedrag op de persoonlijke website van Consument werd getoond (mijnFlorius), waarop Consument de wijzigingen moest accepteren;
- Zelfs al zou er sprake zijn van een aanbod dan nog heeft Consument daarna de juiste informatie gekregen en heeft de Bank haar eerdere telefonische aanbod direct ingetrokken;
- Het telefoongesprek is niet meer beschikbaar. Telefoongesprekken worden een beperkte termijn bewaard;
- De door Consument gevorderde schade is niet onderbouwd. De schade volgt niet uit het verschil tussen de in het telefoongesprek genoemde termijnbedrag van € 814 en de maandtermijn van het daadwerkelijke aanbod van de Bank. Dit geldt eveneens voor het rentepercentage van 2,43%. Consument heeft op geen enkele wijze aannemelijk gemaakt dat dit tarief is besproken dan wel waar dit tarief op is gebaseerd. Gelet op de hoogte van de geldlening (€ 338.000) zou bij een rente van 2.43% de maandtermijn € 684,45 bedragen. Dit komt niet overeen met de maandtermijn van € 814 wat zou zijn besproken in het telefoongesprek.

## **4. Beoordeling**

4.1 De Commissie stelt voorop dat, hoewel de bewijslast in deze zaak op Consument rust, van de Bank kan worden verlangd dat zij voldoende feitelijke gegevens verstrekt ter motivering van haar betwisting van de stellingen van Consument teneinde deze laatste aanknopingspunten te verschaffen voor zijn bewijslevering nu de feiten zich grotendeels hebben afgespeeld 'in het domein' van de Bank (vergelijk HR 20 november 1987, ECLI:NL:HR:1987:AD0058).

4.2 Wat er tijdens het telefoongesprek is gezegd is niet meer te achterhalen, mede doordat de Bank tijdens de lopende klachtprocedure de opname van het telefoongesprek heeft gewist. De Commissie acht het bijzonder ongelukkig en onzorgvuldig dat de Bank tijdens de lopende de klachtprocedure dergelijke belangrijke bewijsstukken, welke benodigd zijn om de voor de beslissing van het geschil relevante feiten te bewijzen, heeft vernietigd. Dit geldt temeer nu Consument een dag nadat het telefoongesprek heeft plaatsgevonden dit gesprek heeft opgevraagd en uit de reactie van de Bank blijkt dat het telefoongesprek op dat moment nog wel beschikbaar was.

Een en ander leidt tot de conclusie dat de Bank in dit geval niet aan de onder punt 4.1. opgenomen verplichting heeft voldaan.

4.3 Omdat de Bank de opname van het telefoongesprek heeft gewist die duidelijkheid zou hebben kunnen bieden over de vraag of er sprake was van een aanbod van de Bank en aanvaarding door Consument daarvan, dan wel dat Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat dit het geval was, dient de Commissie in beginsel uit te gaan van de juistheid van de stellingen van Consument (vgl. Geschillencommissie Kifid 2015-399, r.o. 5.4).

4.4 In dit geval merkt de Commissie echter op dat uit het feitencomplex geconcludeerd kan worden dat geen sprake is geweest van een aanbod van de Bank. Nadat het telefoongesprek op 4 juli 2017 heeft plaatsgevonden, heeft Consument ingelogd op zijn persoonlijke pagina van de Bank (mijnFlorius) om de wijzigingen door te voeren. Op die pagina bleek dat de Bank Consument een aanbod deed dat niet correspondeerde met zijn verwachtingen. Het gegeven dat Consument eerst moest inloggen op zijn persoonlijke pagina om daar het aanbod van de Bank te accepteren, maakt dat niet geconcludeerd kan worden dat op 4 juli 2017 sprake is geweest van een bindend aanbod van de Bank. Aannemelijk is dat Consument door de uitlatingen tijdens het telefoongesprek op het verkeerde been is gezet en teleurgesteld is in zijn verwachtingen, maar daarop kan hij zijn vordering niet met succes baseren.

4.5 Een en ander leidt tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*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.*