

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-182 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op : 14 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : ABN AMRO Hypotheken Groep B.V., h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 13 maart 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Partijen verschillen van mening over de vraag of de Bank de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening van Consument in 2006 op juiste gronden voor de duur van 20 jaar heeft vastgezet. Consument heeft zijn keuze destijds doorgegeven aan de onafhankelijke tussenpersoon en stelt dat hij heeft gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar. De tussenpersoon heeft schriftelijk 20 jaar doorgegeven aan de Bank. De Bank heeft dit verwerkt. De Commissie oordeelt dat een door de onafhankelijke tussenpersoon gemaakte fout binnen de risicosfeer van Consument valt en de vordering wordt afgewezen.

I. Inleiding

- 1.1 In deze zaak is een geschil ontstaan tussen partijen over de vraag of de Bank is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening. Consument vindt dat dit het geval is en verlangt dat de Bank hem een nieuw rentevoorstel doet en een schadevergoeding betaalt. De Bank bestrijdt dit en vindt dat de dienstverlening deugdelijk is.
- 1.2 De Commissie heeft het geschil beoordeeld. Zij heeft dit gedaan met inachtneming van de regels uit het Reglement en de door partijen ingebrachte stukken. De Commissie heeft geoordeeld dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen, deze wordt daarom op grond van de stukken beslist. Partijen hebben gekozen voor bindend advies daarom is de uitspraak bindend.
- 1.3 Hieronder volgt een toelichting op het verloop van de procedure bij Kifid, de feiten en omstandigheden van dit geval, de standpunten van partijen en het oordeel van de Commissie.

2. Het verloop van de procedure bij Kifid

2.1 Tijdens de schriftelijke procedure zijn de volgende stukken ingebracht:

- het klachtformulier van Consument en de op 19 september 2017 ingediende aanvullende stukken;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank en de, op verzoek, ingediende aanvullende stukken van de Bank.

3. De feiten en omstandigheden in deze zaak

3.1 Consument heeft op 21 januari 2005 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) gesloten met de rechtsvoorganger van de Bank. De geldlening bedroeg € 520.000,-. De advies- en bemiddelingswerkzaamheden voor de totstandkoming van de geldlening zijn verricht door een onafhankelijke hypotheekadviseur (hierna: de hypotheekadviseur).

3.2 De termijn van de eerste rentevastperiode was 1 jaar en deze liep tot 1 april 2006. Eind maart 2006 heeft Consument zijn keuze voor een nieuwe rentevastperiode doorgegeven aan zijn hypotheekadviseur. Op 31 maart 2006 heeft de Bank een fax bericht van de hypotheekadviseur ontvangen waarin staat dat Consument kiest voor een rentevastperiode van 20 jaar met het bijbehorende rentetarief van 4,9% conform het renteverlengingsvoorstel van de Bank. Het faxbericht is ondertekend door de hypotheekadviseur. De Bank heeft deze aanvraag verwerkt.

3.3 Consument heeft in 2014 contact opgenomen met de Bank en gesteld dat hij in maart 2006 de keuze heeft gemaakt voor een rentevastperiode van 10 jaar. De Bank heeft aangegeven dat de rente is vastgezet voor de duur van 20 jaar en dat zij deze termijn aanhoudt. Consument heeft zich hierover beklagd.

4. De standpunten en vordering van Consument

4.1 De Bank heeft volgens Consument een fout gemaakt doordat zij in maart 2006 is afgegaan op slechts het faxbericht van de hypotheekadviseur. De hypotheekadviseur is geen partij bij de hypothecaire geldleningsovereenkomst met de Bank. De Bank had de mededeling van de hypotheekadviseur moeten verifiëren. Het inschakelen van een hypotheekadviseur voor het aangaan van de geldlening was door de Bank verplicht gesteld.

De Bank kan niet aantonen dat Consument voor een rentevastperiode van 20 jaar heeft gekozen.

- 4.2 Consument stelt verder dat hij en zijn toenmalige echtgenote hebben gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar en dachten dat daar een rentepercentage bij hoorde van 4,9%. Consument had geen reden om te vermoeden dat er iets mis was gegaan. Hij heeft het rentevoorstel niet ontvangen noch andere brieven van de Bank, daarom heeft hij pas bij het naderen van het einde van de 10-jaarsperiode contact opgenomen met de Bank.
- 4.3 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding welke ziet op 10 jaar teveel betaalde rente van 0,1%, namelijk het verschil tussen 4,9% behorende bij een rentevastperiode van 20 jaar en 4,8% behorende bij een rentevastperiode van 10 jaar. Daarnaast vordert Consument dat hij met ingang van 1 april 2016 een nieuwe rentevastperiode mag kiezen.

5. Het verweer van de Bank

- 5.1 De Bank heeft gesteld dat zij gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op het bericht van de hypotheekadviseur over het vastzetten van de rente voor de periode van 20 jaar. Deze rente keuze is de Bank per faxbericht schriftelijk kenbaar gemaakt en het bericht is ondertekend door de hypotheekadviseur. Consument heeft er zelf voor gekozen om de rentevastperiode via de hypotheekadviseur kenbaar te maken, dit kan de Bank niet worden tegengeworpen.
- 5.2 De Bank heeft Consument brieven gestuurd waarin de rentevastperiode staat vermeld. In 2008 heeft de Bank een verzoek gekregen om de aflosvorm van de geldlening van Consument te wijzigen waarna de Bank een omzettingsvoorstel heeft gestuurd naar Consument waarin wederom de rentevastperiode van 20 jaar staat vermeld. Door pas vanaf 2014 kenbaar te maken dat hij het niet eens is met het vastzetten van de rente voor 20 jaar heeft Consument niet voldaan aan zijn klachtplicht, dan wel is sprake van verjaring van de vordering.

6. Het oordeel van de Commissie

- 6.1 De vraag is of de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitoefening van haar dienstverlening door per 1 april 2006 de rente voor de lening van Consument voor 20 jaar vast te zetten. Voordat de Commissie toekomt aan de inhoudelijke beoordeling dient zij eerst het door de Bank opgeworpen verweer over de behandelbaarheid van de klacht te beoordelen, namelijk dat Consument zijn klachtplicht zou hebben geschonden door niet tijdig te klagen

Beroep van de Bank op schending van de klachtplicht

6.2 Dit verweer van de Bank houdt in dat Consument niet tijdig heeft geklaagd en daarmee de klachtplicht heeft geschonden op grond van artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek. In dit artikel staat:

‘De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.’

6.3 Naar vast oordeel van de Commissie dient de vraag of binnen bekwame tijd is geklaagd te worden beantwoord onder afweging van alle betrokken belangen en met inachtneming van alle relevante omstandigheden van het geval.

De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek is ontdekt of had moeten worden ontdekt en het indienen van de klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend (zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 8 februari 2013, ECLI:HR:2013:BY4600 en de uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2017-755). Daarvoor zijn aanvullende omstandigheden nodig, zoals de benadeling van de Bank in haar bewijspositie (zie hiervoor het arrest van Hof Den Bosch van 7 februari 2017, ECLI:NL:GHSHE:2017:416).

6.4 Het is gesteld noch gebleken dat de Bank in haar belangen is geschaad door het tijdsverloop. De Commissie oordeelt daarom dat het beroep van de Bank op schending van de klachtplicht niet slaagt en gaat over tot de inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Is de Bank toerekenbaar tekortgeschoten in de uitoefening van haar dienstverlening?

6.5 Consument heeft gesteld dat de Bank voor het vastzetten van de hypotheekrente niet heeft mogen afgaan op slechts het faxbericht van de hypotheekadviseur. Nu de Bank dit wel heeft gedaan dient de foutief doorgegeven rentekeuze voor rekening van de Bank te komen.

6.6 Dit standpunt van Consument is naar het oordeel van de Commissie onjuist. Een door de zelfstandige hypotheekadviseur gemaakte fout valt binnen de risicosfeer van Consument, tenzij de hypotheekadviseur in opdracht van of ten behoeve van de Bank heeft gehandeld. Dat is hier niet het geval.

6.7 Consument heeft zijn keuze eind maart 2006 doorgegeven aan zijn hypotheekadviseur. De omstandigheid dat de hypotheekadviseur, namens Consument, vervolgens een verkeerde keuze zou hebben doorgegeven aan de Bank kan de Bank niet worden toegerekend. De hypotheekadviseur dient in deze situatie namelijk als vertegenwoordiger van Consument te worden aangemerkt.

6.8 Op grond van het voorgaande ziet de Commissie verder geen aanleiding zich uit te spreken over het door de Bank gedane beroep op verjaring van de vordering.

7. 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.