

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0271
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. A.P. Luitingh,
leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op : 17 september 2020
Ingediend door : Mevrouw [consument I] en de heer [consument II], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen : Merius Hypotheken, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Merius
Datum uitspraak : 24 maart 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen

Samenvatting

Gerechtvaardigd vertrouwen. De consumenten hebben bij Merius een rentemiddelingsofferte aangevraagd en verkregen. Zij hebben zich met deze offerte akkoord verklaard en deze aan Merius geretourneerd. Na een controle heeft Merius geconstateerd dat er een fout in de offerte is geslopen. Volgens Merius kan zij niet aan het aanbod in de offerte worden gehouden, omdat haar wil en de door haar gedane verklaring niet met elkaar overeenstemden. De commissie gaat hierin niet mee en oordeelt dat de consumenten er in de gegeven omstandigheden op mochten vertrouwen dat het rentepercentage dat in de offerte werd vermeld juist was. De klacht is gegrond en de vordering wordt toegewezen.

I. De procedure

- I.1 De commissie beslist op basis van haar 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 van 18 september 2020 en 6 oktober 2020; 3) het verweerschrift van Merius; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van Merius.
- I.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.
- I.3 De consumenten en Merius 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 een bestaande hypothecaire geldlening bij Merius. Op 30 juli 2020 heeft Merius een rentemiddelingsofferte (hierna: de offerte) uitgebracht aan de consumenten. De consumenten hebben de offerte op dezelfde dag ondertekend en geretourneerd aan Merius. In de offerte is per leningdeel het volgende vermeld:

	leningdeel 1	leningdeel 2	leningdeel 3
openstaande hoofdsom	€ 50.000,00	€ 200.000,00	€ 28.223,00
huidige rentepercentage	1,75%	1,75%	1,75%
restant looptijd rentevaste periode (rvp)	100 maanden	100 maanden	100 maanden
vergelijkingsrente	1,34%	1,34%	1,34%
gekozen nieuwe rvp	180 maanden	180 maanden	180 maanden
actuele rentepercentage van nieuwe rvp	1,58%	1,58%	1,58%
renteversoedingspercentage	0,02%	0,02%	0,02%
rente na rentemiddeling	1,60%	1,60%	1,60%
bruto maandlast	€ 66,67	€ 266,67	€ 37,63

2.2 Op 5 augustus 2020 heeft Merius geconstateerd dat aan de consumenten een foutief aanbod is gedaan. Bij brief van 10 augustus 2020 heeft Merius de consumenten daarover geïnformeerd en een nieuw, correct aanbod tot rentemiddeling toegezonden. In de correcte offerte is voor alle leningdelen een renteversoedingspercentage van 0,23% vermeld. Het overzicht in de correcte offerte ziet er als volgt uit:

	leningdeel 1	leningdeel 2	leningdeel 3
openstaande hoofdsom	€ 50.000,00	€ 200.000,00	€ 28.223,00
huidige rentepercentage	1,75%	1,75%	1,75%
restant looptijd rentevaste periode (rvp)	100 maanden	100 maanden	100 maanden
vergelijkingsrente	1,34%	1,34%	1,34%
gekozen nieuwe rvp	180 maanden	180 maanden	180 maanden
actuele rentepercentage van nieuwe rvp	1,58%	1,58%	1,58%
renteversoedingspercentage	0,23%	0,23%	0,23%
rente na rentemiddeling	1,81%	1,81%	1,81%
bruto maandlast	€ 75,42	€ 301,67	€ 42,57

2.3 De consumenten hebben Merius op 13 augustus 2020 laten weten niet akkoord te zijn met het nieuwe aanbod. Zij zijn van mening dat het aanbod uit de eerste offerte bindend is. Merius heeft de klacht op 17 september 2020 beantwoord en afgewezen. Vervolgens hebben de consumenten op 18 september 2020 wederom laten weten het standpunt van Merius niet te delen. Op 24 september 2020 heeft Merius als oplossing voorgesteld om 25% van het verschil in rente aan de consumenten te versoeden. De consumenten zijn hiermee niet akkoord gegaan.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten vorderen nakoming van het renteaanbod van 30 juli 2020 en compensatie voor de te veel betaalde rente per 1 september 2020. Zij beklagen zich erover dat Merius zich niet houdt aan het aanbod dat door hen is geaccepteerd. Er is sprake van een bindende overeenkomst tussen partijen. Dat Merius een fout heeft gemaakt komt voor haar risico. Bovendien was het voor de consumenten niet kenbaar dat de offerte een fout bevatte. Consument I is weliswaar kredietacceptant, maar het maken van berekeningen behoort niet tot haar werkzaamheden. Ook kwamen de rentepercentages in de voorbeeldberekening dicht in de buurt van de percentages die in de offerte werden vermeld. Dit gaf geen aanleiding om de berekening na te lopen. Bij de beoordeling van het renteaanbod hebben de consumenten enkel gekeken naar de hoogte van het uiteindelijke rentepercentage.

Het verweer

- 2.5 Merius heeft het volgende verweer gevoerd. Bij het doen van het aanbod van 30 juli 2020 kwamen de wil en de verklaring (in de offerte) niet met elkaar overeen. Merius kan daarom niet worden gehouden aan de uitgebrachte offerte. De consumenten hadden kunnen zien dat er in de offerte een fout rentepercentage was vermeld. Een rentevergoedingspercentage van 0,23% verschilt aanzienlijk van een rentevergoedingspercentage van 0,02 %. Dit strookt ook niet met een resterende looptijd van 100 maanden. In de offerte is in verband met de transparantie toegelicht op welke wijze Merius het rentevergoedingspercentage berekent. Het had op de weg van de consumenten gelegen om het een en ander na te rekenen, ook omdat in de toelichting bij het renteaanbod duidelijk is verwoord hoe het rentevergoedingspercentage wordt berekend. Dit alles geldt te meer nu consument I kredietacceptant van beroep is. Gegeven deze omstandigheden hadden de consumenten moeten twijfelen aan de juistheid van het aanbod voor rentemiddeling en rustte op hen een onderzoeksplicht of het gedane aanbod juist was. Zij mochten er niet op vertrouwen dat de offerte van 30 juli 2020 juist was. Het rechtsgevolg zou daarom moeten zijn dat van aanbod en daarop gerichte aanvaarding geen sprake is en daardoor aldus geen overeenkomst tot stand is gekomen.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de rente voor alle drie de leningdelen 1,60% zou gaan bedragen. Met andere woorden: kan Merius worden gehouden aan de offerte van 30 juli 2020, waarin een verkeerd rentepercentage was vermeld? De commissie is van oordeel dat de klacht van de consumenten gegrond is en zal hierna uitleggen waarom.

Gerechtvaardigd vertrouwen

- 3.2 Bij het beantwoorden van de vraag of consumenten gerechtvaardigd erop mochten vertrouwen dat de rente 1,60% zou gaan bedragen, dient de commissie bij de beoordeling uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Daarin staat, voor zover relevant, het volgende:

“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”

- 3.3 Concreet komt de inhoud van artikel 3:35 BW erop neer dat Merius in beginsel gehouden is aan de offerte die zij aan de consumenten heeft uitgebracht, ook indien deze offerte een fout bevatte. Als voorwaarde geldt dat de consumenten er redelijkerwijs op mochten vertrouwen dat deze offerte de werkelijke bedoeling van Merius weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen indien de consumenten, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorden te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van Merius. Dit wordt ook wel de ‘onderzoeksplicht’ genoemd.
- 3.4 De vraag die voorligt is dus of er bij de consumenten twijfel moest bestaan omtrent de juistheid van het rentevergoedingspercentage zoals vermeld in de offerte van 30 juli 2020. De commissie vindt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en licht dit toe.
- 3.5 Merius heeft aangevoerd dat het in de gegeven omstandigheden voor de consumenten kenbaar was, dan wel had moeten zijn, dat een rentevergoedingspercentage van 0,02% niet juist was. Tussen het foutieve en het correcte percentage zit een aanzienlijk verschil van 0,21%, aldus Merius. Dit argument wordt niet gevolgd. Uit de repliek van de consumenten blijkt dat zij een lagere rente voor hun hypothecaire geldlening wilden realiseren en dat zij met die reden een rentemiddelingsofferte bij Merius hadden aanvraagd. Gelet op de uitleg die de consumenten hebben gegeven is het denkbaar dat zij enkel hebben gekeken naar het rentepercentage dat zij uiteindelijk na rentemiddeling zouden gaan betalen. Het rentevergoedingspercentage is slechts een ‘tussenstap’ in de berekening voor het vaststellen van de rente na rentemiddeling. De term ‘rentevergoedingspercentage’ is geen term van algemene bekendheid, zodat de consumenten daarbij geen vraagtekens hoefden te hebben. Verder heeft de commissie geconstateerd, zoals ook door de consumenten werd opgemerkt, dat de variabelen in de voorbeeldberekening en de variabelen in de offerte dicht bij elkaar in de buurt kwamen. Anders dan door Merius wordt gesteld, is de commissie van oordeel dat de consumenten niet gehouden waren om te controleren of de berekening in de offerte wel juist was. De fout was niet zo evident dat deze de consumenten moest opvallen. Dat consument I werkzaam is als kredietacceptant maakt dit niet anders.

- 3.6 Naar het oordeel van de commissie mochten de consumenten er onder de gegeven omstandigheden dan ook op vertrouwen dat het rentepercentage van 1,60% in de offerte correct was. Er zijn geen omstandigheden gebleken op grond waarvan de consumenten behoorden te twijfelen aan de juistheid van het rentevergoedingspercentage van 0,02% in de offerte.

Conclusie

- 3.7 Merius is - gelet op het vorenstaande - gehouden tot nakoming van haar verplichtingen op grond van de offerte van 30 juli 2020 waarbij voor alle drie de leningdelen een rentevastperiode is overeengekomen van 180 maanden tegen een tarief van 1,60% vanaf 1 september 2020. De rente die de consumenten vanaf die datum te veel hebben betaald, dient door Merius aan hen te worden vergoed.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Merius binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan haar is opgestuurd uitvoering dient te geven aan hetgeen is bepaald in overweging 3.7.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.