

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0723  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 7 juni 2021
Ingediend door	: De consumenten
Tegen	: ABN AMRO Bank N.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 12 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en relevante bepalingen uit de offerte van 17 juli 2020

## **Samenvatting**

Klacht over verlaging van de rente na foutieve offerte van de bank. De bank heeft voor de wijziging van een bestaande hypothecaire geldlening de consumenten een offerte verstrekt die per abuis gebaseerd was op twee onderpanden. Hierdoor heeft de bank de consumenten een lagere rente geoffreerd. Vervolgens hebben de consumenten na taxatie de bank om (verdere) verlaging van de rente verzocht. De consumenten menen dat de bank de verdere verlaging van de rente moet baseren op de rente van de foutieve offerte. De commissie is van oordeel dat de consumenten geen geslaagd beroep kunnen doen op gerechtvaardigd vertrouwen. De consumenten en hun adviseur hadden in de offerte kunnen lezen dat de bank ten onrechte uitging van twee onderpanden. De consumenten waren op dat moment slechts eigenaar van één van de twee vermelde onderpanden. De consumenten kunnen hierdoor geen aanspraak maken op de foutief geoffreerde rente. De vordering van de consumenten wordt afgewezen.

## **I. De procedure**

- 1.1 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) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consumenten.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## 2. Het geschil

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 Op enig moment hebben de consumenten bij de rechtsvoorganger van de bank een hypothecaire geldlening gesloten, bestaande uit een effectenhypothek van € 658.000,- en een aflossingsvrije hypothek van € 247.500,-.
- 2.2 In oktober 2016 hebben de consumenten van de rechtsvoorganger van de bank voor rentemiddeling een offerte ontvangen en getekend. Vanaf dat moment betaalden de consumenten voor de hypothecaire geldlening een rente van 3,58%. De rente was gebaseerd op de waarde van [woning 1].
- 2.3 Op 17 juli 2020 hebben de consumenten via hun financieel adviseur een offerte van de bank ontvangen voor de splitsing van de effectenhypothek naar een aflossingsvrije hypothek van € 557.500,- en een BeleggersKeuze hypothek van € 100.500,-. Het andere leningdeel is ongewijzigd gebleven. In de offerte is foutief vermeld dat voor de drie leningdelen een lagere rente geldt van 3,28% en dat het recht van hypothek gebaseerd is op [woning 1] en [woning 2]. De consumenten hebben op 27 juli 2020 de offerte van de bank ondertekend.
- 2.4 Op 31 juli 2020 hebben de consumenten hun woning laten taxeren. In het taxatierapport staat dat de marktwaarde van de woning van de consumenten € 1.075.000,- bedraagt.
- 2.5 Op 3 augustus 2020 hebben de consumenten een wijzigingsformulier ondertekend waarin zij de bank hebben verzocht om aanpassing van de rente van hun hypothecaire geldlening vanwege de recent getaxeerde waarde van [woning 1]. Diezelfde dag heeft de bank de consumenten per brief geïnformeerd over onder meer de nieuwe maandlasten bij de verlaging van de opslag met 0,6 procentpunten op de hypotheekrente per 1 september 2020. De bank heeft in haar brief niet verwezen naar de inhoud van de offerte van 17 juli 2020. De bank heeft vervolgens de rente van de hypothecaire geldlening van de consumenten aangepast naar 2,98%.
- 2.6 Op 11 augustus 2020 hebben de consumenten per e-mail aan hun financieel adviseur verklaard dat de rente van voor hun hypothecaire geldlening 2,68% zou moeten bedragen op basis van de korting van 0,3 procentpunten van de getekende offerte van 17 juli 2020 en op basis van de korting van 0,6 procentpunten door het aangeleverde het taxatierapport met daarin de verhoogde marktwaarde van de woning. In de e-mail hebben de consumenten de financieel adviseur verzocht de situatie voor te leggen aan de bank.
- 2.7 Op 1 november 2020 hebben de consumenten de bank verzocht de rente van hun hypothecaire geldlening te verlagen naar 2,68%.

Ondanks de herinnering die de financieel adviseur van de consumenten de bank op 15 januari 2021 per e-mail heeft gestuurd, heeft de bank niet gereageerd op het verzoek van de consumenten om de rente aan te passen.

#### *De klacht en vordering*

2.8 De consumenten stellen dat de bank een te hoge rente heeft toegepast op hun hypothecaire geldlening. De consumenten wisten niet dat de offerte van de bank op een fout beruiste en zij stellen dat zij dit niet hoefden te weten. Het eerste gedeelte van de offerte vermeldt immers alleen [woning 1] waarvoor het geld is geleend. De consumenten hebben [woning 2] al meer dan dertien jaar niet meer in eigendom. De bank had haar foutieve vermelding van twee onderpanden kunnen voorkomen door het kadaster te controleren. Bovendien zou de rente ook niet juist zijn als de bank de rente had gebaseerd op de twee onderpanden, omdat de rente lager zou zijn dan 3,28%. De consumenten veronderstelden dat de bank bij de offerte uit eigen beweging hen een lagere rente had aangeboden vanwege de lage rentestand van dat moment. De consumenten menen dat de bank gehouden is hen de rente van 3,28% te bieden. Doordat de consumenten op basis van het taxatierapport van 31 juli 2020 een korting van 0,6 procentpunten hebben gekregen op de rente, menen zij dat de huidige rente 2,68% moet bedragen. De consumenten vorderen van de bank een bedrag van € 27.150,- te weten het renteverskil van 0,3 procentpunten over de rentevast periode van tien jaar.

#### *Het verweer*

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **3. De beoordeling**

#### *Waar gaat het om?*

3.1 Niet staat ter discussie dat de bank de consumenten op 17 juli 2020 een foutieve offerte heeft aangeboden die gebaseerd was op twee onderpanden. Wel staat ter discussie of de consumenten gerechtvaardigd op de inhoud van die offerte mochten vertrouwen en of de bank daardoor gehouden is aan de foutief geoffreerde rente.

#### *Wat is het beoordelingskader bij gerechtvaardigd vertrouwen?*

3.2 Bij het beantwoorden van de vraag of de consumenten gerechtvaardigd mochten vertrouwen op de inhoud van de offerte van 17 juli 2020, dient de commissie bij haar beoordeling uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de bank in beginsel gehouden is aan de offerte die zij de consumenten heeft geboden, ook indien die opgave een fout bevatte. Als voorwaarde geldt wel dat de consumenten er redelijkerwijs op mochten vertrouwen dat deze opgave de werkelijke bedoeling van de bank weergaf.

Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer de consumenten, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorden te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Dit wordt ook wel de ‘onderzoeksplicht’ genoemd.

*De communicatie van de bank verdient niet de schoonheidsprijs*

3.3 De commissie stelt voorop dat de communicatie van de bank tegenover de consumenten niet de schoonheidsprijs verdient. Dat blijkt allereerst uit de foutief opgestelde offerte van de bank van 17 juli 2020. Vervolgens heeft de bank op 3 augustus 2020 per brief gereageerd op het verzoek van de consumenten om de rente te verlagen naar aanleiding van de taxatie van hun woning. In de brief heeft de bank weliswaar gesteld dat de opslag van de hypotheekrente met 0,6 procentpunten verlaagd wordt, maar heeft de bank niet verwezen naar de inhoud van de offerte van 17 juli 2020. De bank had eveneens op dat moment de consumenten kunnen wijzen op de foutieve offerte, maar dit heeft zij nagelaten. Tot slot is niet gebleken dat de bank heeft gereageerd op de meerdere verzoeken van de consumenten om aanpassing van de rente.

*Geen sprake van gerechtvaardigd vertrouwen*

3.4 Ondanks de tekortkoming van de bank in de communicatie, is de commissie van oordeel dat de consumenten geen geslaagd beroep kunnen doen op gerechtvaardigd vertrouwen. De consumenten hebben namelijk nagelaten te voldoen aan hun onderzoeksplicht. De commissie gaat daarbij uit van het volgende.

3.5 De consumenten hebben naar het oordeel van de commissie onvoldoende onderbouwd waarom zij wél mochten afgaan op de inhoud van de offerte van de bank van 17 juli 2020. Zo is niet door de consumenten weersproken dat de offerte van 17 juli 2020 de splitsing van een bestaand leningdeel inhield en dat om die reden geen aanleiding bestond om de bestaande rente van 3,58% te verlagen naar 3,28%. De consumenten hebben niet onderbouwd waarom zij mochten veronderstellen dat de bank hen uit eigen beweging en ongevraagd een lagere rente zou bieden. Evenmin hebben zij onderzoek gedaan naar de reden van deze verlaagde rente. Daarnaast hebben de consumenten bevestigd dat zij slechts eigenaar waren van één onderpand, te weten [woning I], terwijl twee onderpanden op pagina 6 van de offerte werden vermeld. Dat een gedeelte van de offerte wél juist was ontslaat de consumenten niet van hun plicht om de *gehele* offerte op juistheid te controleren. Het standpunt van de consumenten dat de geoffreerde rente lager had moeten zijn indien deze gebaseerd was op de twee onderpanden, doet evenmin af aan het feit dat de offerte niet juist was en dat zij niet hebben voldaan aan hun onderzoeksplicht.

### *Conclusie*

3.6 Hoewel de commissie van oordeel is dat de bank in haar communicatie tegenover de consumenten tekort is geschoten, betekent dit niet dat de bank gehouden is om de geoffreerde foutieve rente of een andere vergoeding aan de consumenten te bieden.

## **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid ([www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten)). 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*

*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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Bijlage**

### **Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving**

#### **Burgerlijk Wetboek Boek 3**

##### **Artikel 35**

*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.*

### **Relevante bepalingen uit de offerte van 17 juli 2020 (pagina's 1 en 6)**

<i>“U heeft geld geleend voor de woning</i>	<i>[adres woning 1]</i>
<i>De marktwaarde van de woning is</i>	<i>EUR 715.000,00</i>
<i>Totale bedrag dat u nodig heeft</i>	<i>EUR 905.500,00</i>
<i>- Huidige hypotheek</i>	<i>EUR 905.500,00</i>

*(...)*

*(C) Het recht van hypotheek op uw woning*

*Recht van hypotheek tot en met een bedrag van EUR 1.858.000,00 verhoogd met 40% voor rente en kosten op:*

*[adres woning 1]*

*[adres woning 2]”*