

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0750 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

| | |
|---------------------|--|
| Klacht ontvangen op | : 4 maart 2021 |
| Ingediend door | : De consumenten |
| Tegen | : ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank |
| Datum uitspraak | : 23 augustus 2021 |
| Aard uitspraak | : Beslissing over de behandelbaarheid van de klacht |
| Uitkomst | : Niet-behandelbaar |
| Bijlage | : Relevante bepalingen uit wetgeving |

Samenvatting

Klachtplicht, artikel 6:89 BW. De consumenten hebben in 2020 een klacht ingediend over de aflossingsvrije hypothecaire geldlening die zij in 1996 afgesloten hebben bij een rechtsvoorganger van de bank. De klacht heeft betrekking op de aflosvorm van de hypothecaire geldlening. De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat de bank hen had moeten toestaan een hypothecaire geldlening met een afloscomponent af te sluiten, zoals een annuïteitenlening. Door hier pas in 2020 een klacht over in te dienen, hebben de consumenten te laat geklaagd en de bank is hierdoor benadeeld. Het beroep van de bank op artikel 6:89 BW slaagt daarom. De klacht komt daarom niet voor inhoudelijke behandeling in aanmerking.

1. 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.
- 1.2 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.
- 1.3 De consument en de bank 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 In 1982 hebben de consumenten een huis gekocht. In dat kader hebben zij toen een hypothecaire geldlening van NLG 96.000,- afgesloten bij een rechtsvoorganger van de bank, met een annuïtair aflossingsschema.

In 1990 heeft de bank een zakelijk rekening-courantkrediet verstrekt aan de onderneming van de consumenten. Dit zakelijke krediet had een hoofdsom van NLG 75.000,-.

- 2.2 In 1996 hebben de consumenten een nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank, ter vervanging van de hypothecaire geldlening uit 1982. Onder de nieuwe hypothecaire geldlening is de hoofdsom verhoogd naar NLG 121.000,- en is de aflosvorm gewijzigd van annuïteiten naar aflossingsvrij. Deze hypothecaire geldlening is afgesloten voor een periode van dertig jaar, tot 2026. Aanvankelijk is de rente voor een periode van tien jaar vastgezet op 7,5%, in 2003 is gekozen voor een rentevastperiode van vijf jaar, tegen 3,9%. In 2008 is de rente voor vijf jaar vastgezet op 6,1%. In 2013 is de rente voor vijf jaar vastgezet op 3,25% en in 2018 is een rentevastperiode van vijf jaar tegen 1,89% gekozen.
- 2.3 Per jaar mochten de consumenten aflossen op de hypothecaire geldlening, zonder daarvoor een vergoeding verschuldigd te zijn aan de bank. Aanvankelijk mochten zij 20% van de hoofdsom vergoedingsvrij aflossen, later was dit 10% van de hoofdsom. De consumenten hebben geen gebruik gemaakt van deze mogelijkheid.
- 2.4 In 2020 hebben de consumenten de hypothecaire geldlening volledig afgelost omdat zij toen verhuisd zijn naar een andere woning.

De klacht en vordering

- 2.5 De consumenten klagen over de aflosvorm van de hypothecaire geldlening sinds 1996. Omdat zij gedurende 24 jaar alleen rente betaalden en zij geen hypotheekvorm konden kiezen waarbij zij regelmatig maandelijks een bedrag van de schuld konden aflossen, hebben zij veel te veel rente betaald. De consumenten vorderen een bedrag van € 24.000,- van de bank.
- 2.6 In 1996 hebben de consumenten de hypothecaire geldlening verhoogd omdat hun onderneming, als gevolg van de recessie van 1990, afstevende op een faillissement. Het zakelijke rekening-courantkrediet is, samen met de annuïtaire hypothecaire geldlening, omgezet naar een aflossingsvrije hypothecaire geldlening. Sindsdien mochten de consumenten niet meer maandelijks aflossen. De consumenten hebben hierover contact opgenomen met de bank, maar het was niet toegestaan om de hypothecaire geldlening om te zetten naar een aflosvorm met een maandelijks aflossing.
- 2.7 De bank heeft niet met de consumenten meegedacht toen zij vanaf 1990 in de financiële problemen kwamen. De bank heeft hen juist met kosten opgezaaid, te weten het vestigen van een krediethypotheek in 1990. Vervolgens is in 1996 de hypothecaire geldlening afgesloten.

- 2.8 Tot aan de verkoop van het woonhuis hebben de consumenten met een krap budget moeten leven. Al met al was een aflossing alleen mogelijk als dat maandelijks in het hypotheekbedrag inbegrepen zou zijn.

Het verweer

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

3. De beoordeling

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de consumenten een hypothecaire geldlening met een andere aflosvorm had moeten aanbieden dan de aflossingsvrij geldlening die zij in 1996 hebben afgesloten. Het was de consumenten toegestaan om jaarlijks een gedeelte van de hoofdsom vergoedingsvrij vervroegd af te lossen, maar de consumenten hadden een aflosvorm gewenst waarbij een aflossingscomponent in de maandelijkse betalingen verwerkt zou zijn. Bijvoorbeeld een annuïteitenlening. Voor extra aflossingen hadden zij namelijk geen financiële ruimte.
- 3.2 Het meest verstrekkende verweer van de bank is dat de consumenten te laat geklaagd hebben, in de zin van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (BW, zie de tekst van dit artikel in de bijlage).
- 3.3 Op grond van artikel 6:89 BW moet een schuldeiser (zoals de consumenten) binnen bekwame tijd nadat hij een gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar (zoals de bank) protesteren. Als hij dit niet doet, dan kan hij op het gebrek in de prestatie geen beroep meer doen. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De termijn is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van een klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Van belang is ook of de wederpartij door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad.¹
- 3.4 De bank heeft erop gewezen dat het adviesdossier van de wijziging van de hypothecaire geldlening in 1996 niet meer voorhanden is.

¹ Zie HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Gelet op het verstrijken van bijna vijftientig jaar, kan de bank geen rechtens verwijt worden gemaakt dat die stukken niet meer voorhanden zijn. De overeenkomst van geldlening is nog wel beschikbaar, maar de stukken over de advisering ontbreken. Het is hierdoor niet bekend waarom destijds gekozen is voor een aflossingsvrije lening. Bovendien had de schade beperkt kunnen worden als de consumenten eerder geklaagd hadden. Doordat de consumenten dat niet gedaan hebben, is de bank in haar belangen geschaad.

- 3.5 De consumenten hebben gesteld dat zij in het verleden meerdere keren geprobeerd hebben om de aflosvorm van de hypothecaire geldlening te wijzigen. Het was toen niet mogelijk om schriftelijk contact op te nemen met de bank, zodat dit telefonisch verlopen is. De bank heeft hierop haar bankadministratie onderzocht, maar niet aangetroffen dat de consumenten eerder verzocht hebben de aflosvorm te wijzigen.
- 3.6 Voor de commissie is het aannemelijk dat de consumenten bij de bank geïnformeerd hebben naar de mogelijkheden om hun hypothecaire geldlening te wijzigen, maar daarmee hebben de consumenten niet een klacht ingediend zoals bedoeld in artikel 6:89 BW. Dat hebben zij pas in 2020 gedaan. Bovendien is ook van de door de consumenten bedoelde contactmomenten niet te achterhalen waarom destijds de lening aflossingsvrij bleef. Mogelijk was het financieel niet mogelijk om de lening om te zetten naar een andere aflosvorm, omdat dat zou betekenen dat de consumenten maandelijks bovenop de rente een aflossing zouden moeten betalen.
- 3.7 Uit het voorgaande volgt dat de consumenten niet aan de klachtplicht hebben voldaan en de bank is daardoor benadeeld, zodat het beroep van de bank op artikel 6:89 BW slaagt. Dit heeft als gevolg dat de klacht van de consumenten niet inhoudelijk kan worden behandeld.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht niet-behandelbaar.

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.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wetgeving

Artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek

1. Gedurende de bewaring kan de schuldeiser zijn verzuim slechts zuiveren door het in bewaring gestelde te aanvaarden.
2. Zolang de schuldeiser het in bewaring gestelde niet heeft aanvaard, is de bewaargever bevoegd het uit de bewaring terug te nemen.