

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0602**

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. E. Jacob, secretaris)

Klacht ontvangen op	17 maart 2022
Ingediend door	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V. h.o.d.n. Florius, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	15 juli 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de overeenkomst

### **Samenvatting**

Zorgplicht bank. De consument heeft een aanbod gekregen van de bank om een renteaanpassing te doen. De consument heeft op dit aanbod in willen gaan. Tijdens het proces waarbij de consument en zijn echtgenote digitaal moesten ondertekenen en de afhandelingskosten moesten betalen – als onderdeel van de totstandkoming van de overeenkomst – heeft de consument de laatste stap, namelijk het betalen van de afhandelingskosten, niet voltooid. De consument is van mening dat de overeenkomst al tot stand was gekomen toen de consument en zijn echtgenote tekenden. De commissie oordeelt dat de fout in de procedure weliswaar waarschijnlijk niet aan de consument te wijten was, maar dat het wel op de weg van de consument had gelegen om daarover contact op te nemen met de bank nu duidelijk was dat de overeenkomst alleen tot stand zou komen als de gehele procedure was doorlopen. De vordering wordt afgewezen.

### **I. 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 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.
- 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 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 De consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. In januari 2022 heeft de consument contact gehad met een hypotheekadviseur en werd de consument gewezen op de mogelijkheid een rentemiddeling te doen.
- 2.2 De consument heeft via zijn online account bij de bank de rentemiddeling aangevraagd op 23 maart 2022. De bank heeft daarop een aanbod gedaan. De consument heeft op dit aanbod in willen gaan.
- 2.3 Om de aanpassing door te voeren heeft de consument een aantal stappen moeten doorlopen in zijn online account. De consument en de bank zijn het erover eens dat de consument de laatste stap, de betaling van de afhandelingskosten van € 150,00 via iDeal niet heeft voldaan. De renteaanpassing is hierdoor niet tot stand gekomen met bij de bank. De consument heeft hierover een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht afgewezen.

### *De klacht en vordering*

- 2.4 De consument vordert dat de bank een schadevergoeding betaald van € 12.000,00. Dit is de schade die de consument volgens zijn eigen berekening lijdt als gevolg van het niet tot stand komen van de renteaanpassing en het stijgen van de rente in de periode nadat hij de renteaanpassing had aangevraagd.
- 2.5 De consument meent dat de bank hiertoe gehouden is, omdat de bank hem had moeten waarschuwen dat de rentemiddeling niet was gelukt. De consument is op geen enkele manier geïnformeerd dat de rentemiddeling niet gelukt was, terwijl hij wel het stappenplan van de bank had doorlopen. Hij kreeg na het doorlopen van alle stappen geen betaalscherm van iDeal waardoor hij de betaling van € 150,00 aan wijzigingskosten niet zelf heeft kunnen uitvoeren. Dit was voor de consument een onduidelijk proces. Omdat de consument het automatische proces had gevolgd, ging hij ervan uit dat dit de normale procedure was en dat het bedrag verrekend zou worden met de normale hypotheekbetalingen. Dit is ook gangbaar bij bijvoorbeeld internet- en telefoniebedrijven. Het was dus volgens de consument begrijpelijk dat hij hiervan uitging. Bij een dergelijke belangrijke wijziging had de bank erop moeten handelen en de consument moeten informeren dat de overeenkomst zonder deze betaling zou worden geannuleerd. Het is niet redelijk dat er geen enkele melding vanuit de bank is gekomen, terwijl het ging om een belangrijke wijziging. Bovendien had de bank een herinnering kunnen sturen. Ook dat is gangbaar bij andere bedrijven en is volgens de consument ook in lijn met de zorgplicht van de bank en de geest van de wet.

Er is geen sprake van onwil bij de consument. Het kan ook zijn dat zich een technisch probleem heeft voorgedaan die niet aan de consument of aan de bank te wijten is. De consequentie is voor de consument echter onevenredig zwaar.

- 2.6 Verder meent de consument dat de bank hiertoe gehouden is, omdat zowel de consument als zijn echtgenote de overeenkomst hebben getekend met iDin. Er is op dat moment een overeenkomst tot stand gekomen. De bank heeft eenzijdig de overeenkomst opgezegd. Dat er een overeenkomst tot stand is gekomen, is ook in de eerste instantie door een medewerker van de bank bevestigd. Dat er een overeenkomst tot stand is gekomen, staat los van de betaling. De consument vergelijkt het met het kopen van een huis.
- 2.7 De consument betwist dat hij de schermen met waarschuwingen dat de afhandelingskosten moeten worden betaald om de aanpassing door te voeren, zoals de bank die voorstelt, heeft gezien. De consument kan zich het althans niet herinneren. Wellicht is het proces sinds de consument deze heeft uitgevoerd aangepast. De consument kan dit helaas niet bewijzen.

#### *Het verweer*

- 2.8 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**

#### *Waar moet de commissie over beslissen?*

- 3.1 De commissie staat voor de vraag of de bank de consument had moeten informeren over het feit dat de renteaanpassing niet is doorgevoerd en de bank daarom de schade van de consument moet vergoeden. De commissie oordeelt dat dit niet het geval is en licht dit hieronder toe.

#### *Is er een overeenkomst tot stand gekomen?*

- 3.2 De consument heeft de mogelijkheid gekregen een dergelijke aanpassing aan te vragen. De bank is met een voorstel gekomen waarmee de consument wel of niet akkoord kon gaan. In de brief met het aanbod van de bank staat genoemd dat de consument enkele stappen moet doorlopen om de rentemiddeling tot stand te laten brengen. Daarbij wordt op verschillende punten genoemd dat de consument de afhandelingskosten moet betalen voordat de rentemiddeling tot stand komt. Het wordt duidelijk uit de brief dat de kosten in één keer vooraf betaald moeten worden. Er is daardoor geen aanleiding geweest voor de consument om aan te nemen dat de kosten verrekend zouden worden. Er staat ook in de brief wat de consument kan verwachten op het moment dat de rentemiddeling tot stand is gekomen, namelijk een bevestiging op zijn persoonlijke pagina van de bank.

De consument heeft zelf aangegeven dat hij deze bevestiging niet heeft gekregen. Dit had voor de consument aanleiding moeten zijn om aan te nemen dat de rentemiddeling niet tot stand was gekomen en tijdig navraag te doen.

*Had de bank de consument moeten herinneren?*

- 3.3 De consument betoogt verder dat de bank hem had moeten herinneren dat de rentemiddeling niet tot stand was gekomen en dat er geen sprake was van onwil van de zijde van de consument. De commissie begrijpt dit. De commissie kan zich indenken dat er zich een technisch probleem heeft voorgedaan waar de consument noch de bank beiden niets aan konden doen. Het ligt echter op de weg van de consument om dan contact op te nemen met de bank om te controleren of de overeenkomst wel daadwerkelijk tot stand was gekomen. Er is geen verplichting voor de bank om de consument te herinneren aan een aanbod. Als de bank de overeenkomst (waar de betaling van de afhandelingskosten onderdeel van uitmaakt) niet ontvangt, mag de bank ervan uitgaan dat de consument afziet van het aanbod. Het mag ook van de consument verwacht worden dat hij contact opneemt met de bank als de procedure niet goed verloopt, zoals in de brief met aanbod beschreven staat en de consument geen bevestiging van de wijziging heeft ontvangen. Het gaat immers om een belangrijke wijziging waardoor ook van de consument zorgvuldigheid mag worden verwacht, waaronder het vaststellen of het nu inderdaad allemaal goed geregeld is.

*Conclusie*

- 3.4 De conclusie is dat de bank de consument in dit geval niet had hoeven te informeren over het feit dat de renteaanpassing niet doorgevoerd was. De klacht is daarom ongegrond en de commissie wijst de vordering af.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

### **Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: [www.kifid.nl](http://www.kifid.nl)

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit het aanbod tot renteaanpassing van de bank**

(...)

*Goed om te weten*

(...)

*U betaalt voor deze aanpassing afhandelingskosten. Wilt u later de rente van een ander leningdeel aanpassen? Dan betaalt u daar opnieuw afhandelingskosten voor.*

(...)

*Akkoord? Zo zet u de aanpassing bij ons in gang*

*Er is nog een laatste stap die u moet nemen. Aan het aanpassen van uw rente zijn namelijk kosten verbonden in de vorm van afhandelingskosten. U betaalt deze in één keer. Na de betaling van de afhandelingskosten zetten wij de renteaanpassing voor u in gang.*

*Zo betaalt u de afhandelingskosten*

*Op de pagina waar u dit document heeft kunnen downloaden, vindt u de Akkoordverklaring. Hier geeft u aan dat u akkoord bent met het rentewijzigingsovereenkomst en dat u deze in gang wilt zetten. Na het aanklikken van de vinkjes kunt u verder naar ondertekenen. Nadat u met iDIN heeft ondertekend, wordt u doorgestuurd naar de pagina waar u de afhandelingskosten kunt betalen.*

*Wat gebeurt er nadat de aanpassing is doorgevoerd?*

*Na betaling van de afhandelingskosten ontvangt u een bericht in mijnFlorius ter bevestiging van uw aanpassing.*

(...)