

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0158

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. S. Rutten, secretaris)

Datum uitspraak	23 februari 2023
Klacht van	De consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Klacht over verwerking verzoek rentewijziging. De bank heeft de consumenten in voldoende mate geïnformeerd over de te volgen procedure. Vast is komen te staan dat de consumenten niet de gehele procedure van de bank voor de rentewijziging hebben doorlopen, zodat de rentewijziging niet tot stand is gekomen. Ook hadden de consumenten een eigen verantwoordelijkheid bij het monitoren van de verwerking van het verzoek.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten 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 consumenten 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 Op 1 december 2005 is tussen de consumenten en de bank een hypothecaire geldlening tot stand gekomen. Op deze overeenkomst zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2017, Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., de Algemene Bepalingen voor Hypotheekstelling en de Algemene Voorwaarden voor Woninghypotheken van toepassing.

- 2.2 Op 1 november 2021 hebben de consumenten via Internet Bankieren een rentewijziging met ingang van 1 december 2021 aangevraagd. Nadat de consumenten het verzoek tot rentewijziging hebben ingevoerd, heeft de bank op 1 november 2021 aan de consumenten een brief gestuurd met daarin een overzicht van de door de consumenten gewenste rentewijziging. In die brief wordt vermeld hoe de consumenten de aanvraag tot de door hen gewenste rentewijziging kon goedkeuren. In die brief stond, voor zover relevant het volgende vermeld:

“Uw rentewijziging versturen

Wilt u deze rentewijziging aan ons doorgeven? Dat kan via Internet Bankieren. U ontvangt een bevestiging via Bankmail. Dit overzicht kunt u opslaan voor uw eigen administratie.

Door het ondertekenen van de wijziging verklaart u het volgende:

- U gaat akkoord met de weergegeven rentewijziging en u wilt deze wijziging aanvragen.*
- (...)*

Samen tekenen voor de rentewijziging

Beide hypotheekgevers moeten akkoord geven voordat wij de rente kunnen wijzigen. Nadat u de rentewijziging heeft ondertekend, staat deze in de ‘takenlijst’ van uw partner. Wanneer u allebei de wijziging ondertekent vóór 23.59 uur op de 26ste van de maand, wijzigen wij uw rente op de 1e van de volgende maand. Teken u en uw partner de wijziging niet voor dit tijdstip? Dan wijzigen we uw rente niet. Wilt u toch wijzigen? Dan verzoeken we u uw rente opnieuw te wijzigen via Internet Bankieren.”

- 2.3 De consumenten hebben de rentewijziging niet samen ondertekend. De bank stelt zich daarom op het standpunt dat de rentewijziging niet tot stand is gekomen. De consumenten zijn het daarmee niet eens en hebben een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten vinden dat de rentewijziging tot stand is gekomen per 1 november 2021 na het invoeren van de wijziging in Internet Bankieren en het doorlopen van het online proces. Gedurende het invoeren van de rentewijziging zijn de consumenten er niet op gewezen dat nog vervolgstappen nodig waren. Integendeel, de berichtgeving voordat de rentewijziging finaal wordt gemaakt, lijkt juist te suggereren dat de rentewijziging al tot stand is gekomen. Pas nadat de consumenten de rentewijziging in Internet Bankieren hadden doorgevoerd, ontvingen ze van de bank een brief met een nadere toelichting. Uit deze brief blijkt volgens de consumenten niet dat nog acties vereist waren nadat zij de gewenste rentewijziging in Internet Bankieren hadden doorgevoerd. Uit de eerste twee zinnen van voornoemde brief blijkt juist iets anders. Ook in de onderwerpregel wordt geen enkele waarschuwing gegeven dat de rentewijziging nog niet tot stand is gekomen en dat zij nog vervolgstappen dienen uit te voeren. Daarbij komt dat uit de reeds gedane aflossingen blijkt dat de consumenten de intentie hadden om de maandlasten te verlagen.

- 2.5 De consumenten vorderen verlaging van de hypotheekrente naar het percentage dat op 1 november 2021 aan hen is aangeboden. Daarnaast vordert de consumenten vergoeding van de te veel betaalde rente over de maanden december 2021 tot aan heden.

Het verweer

- 2.6 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 deze zaak over?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de rentewijziging per 1 november 2021 tot stand is gekomen. De commissie is van oordeel dat de bank zich terecht op het standpunt heeft mogen stellen dat de rentewijziging niet tot stand is gekomen. Zij zal dit hierna toelichten.

Wat is overeengekomen?

- 3.2 Op overeenkomst zijn de Algemene Voorwaarden ABN AMRO Bank N.V., de Algemene Bepalingen voor Hypotheekstelling, de Algemene Voorwaarden voor Woninghypotheken en de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing verklaard. Uit deze voorwaarden volgt dat de bank met de consumenten kan communiceren via de online omgeving en daar berichten kan plaatsen. Deze berichten dienen de consumenten zo snel mogelijk te lezen en kunnen ook verzoeken van de bank inhouden. Op het moment dat een opdracht niet aan de regels voldoet, heeft de bank de bevoegdheid deze niet uit te voeren. Ook is opgenomen dat het de verantwoordelijkheid van de consumenten is om te controleren of de opdracht juist en volledig is uitgevoerd en bij de bank kenbaar te maken als dat niet het geval is.

De rentewijziging is niet tot stand gekomen

- 3.3 De bank heeft toegelicht dat zij de consumenten een brief heeft gestuurd op dezelfde dag nadat de consumenten het verzoek tot rentewijziging online hadden ingevoerd. Uit die brief blijkt duidelijk dat de rentewijziging nog niet was doorgevoerd. In deze brief is uitgelegd dat het verzoek daartoe aan de bank via Internet Bankieren moet worden verstuurd. Ook is ondubbelzinnig en in heldere bewoording uitgelegd dat de wijziging via Internet Bankieren moet worden ondertekend door beide hypotheekgevers voordat de bank de rente kan wijzigen. Als niet tijdig wordt ondertekend, wordt de rente niet gewijzigd.

- 3.4 De commissie is het met de bank eens dat de brief een duidelijke uitleg bevat over de te nemen stappen en wat de consequenties zijn van het niet of niet tijdig uitvoeren van deze stappen. Uit de systemen van de bank blijkt dat de consumenten deze stappen niet hebben doorlopen. De consumenten hebben ook erkend dat zij niet hebben ondertekend. Daardoor hebbende consumenten geen opdracht aan de bank gegeven die aan de gestelde eisen voldoet. In de voorwaarden is opgenomen dat de bank bevoegd is de opdracht niet uit te voeren als deze niet voldoet aan de eisen. Daarom concludeert de commissie dat de bank zich op het standpunt mag stellen dat de rentewijziging niet tot stand is gekomen.
- 3.5 Het argument van de consumenten dat uit de reeds gedane aflossingen blijkt dat de consumenten de intentie had om de maandlasten te verlagen, maakt dit niet anders. Uit de brief van 1 november 2021 hadden de consumenten kunnen concluderen dat de rentewijziging nog niet met succes was doorgevoerd en dat daarvoor hun beide handtekeningen nodig waren. De consumenten mochten er dan ook niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de rentewijziging was doorgevoerd. Daarbij komt dat de consumenten op grond van artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden verplicht zijn/waren om hun rekeningen en berichten regelmatig te controleren. Aan de hand daarvan hadden de consumenten kunnen constateren dat de aanvraag niet verwerkt was en hadden zij de nodige maatregelen kunnen treffen om ervoor te zorgen dat de rentewijziging alsnog ingaat.
- 3.6 De vorderingen van de consumenten zullen daarom worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website 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.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit de Algemene Bankvoorwaarden

Artikel 14 – Berichten aan de klant

Waarheen sturen wij berichten voor u?

I. Verschillende mogelijkheden om met u te communiceren.

Wij kunnen op verschillende manieren met u communiceren. Denkt u bijvoorbeeld aan post, telefoon, e-mail of internetbankieren.

(...)

3. Internetbankieren.

Als u internetbankieren bij ons heeft, kunnen wij daar verklaringen, berichten, opgaven, documenten en andere informatie voor u plaatsen. U zorgt ervoor dat u die berichten zo spoedig mogelijk leest. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons. Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten.

Artikel 17 – Gegevens en opdrachten

Gegevens die wij van u nodig hebben voor onze dienstverlening

I. Voor de uitvoering van onze dienstverlening hebben wij informatie van u nodig. Als wij daarom vragen, geeft u die aan ons. Het ook zijn dat wij u niet om informatie vragen, maar dat u behoort te begrijpen dat wij die nodig hebben. Ook die informatie geeft u ons dan.

(...)

3. Opdrachten die niet aan onze regels voldoen, hoeven wij niet uit te voeren. Wij kunnen de uitvoering dan weigeren of uitstellen. Wij stellen u daarvan op de hoogte. In bijzondere gevallen mogen wij een opdracht of gevraagde dienst weigeren, ook al is aan eisen voldaan. Denkt u hierbij bijvoorbeeld aan het geval dat wij een vermoeden van misbruik hebben.

Artikel 19 – Controle opgaven en uitvoering opdrachten, melden fouten en eerder verstrekte gegevens

U moet onze opgaven en de uitvoering van opdrachten controleren en fouten melden. Regeling voor eerder verstrekte gegevens.

I. Controle van gegevens en van de uitvoering van opdrachten.

Als u internetbankieren bij ons heeft, mogen wij onze opgaven aan u doen door deze in internetbankieren te plaatsen.

Denkt u bij opgaven bijvoorbeeld aan bevestigingen, rekeningoverzichten, boekingen of andere gegevens. Opgaven die wij voor u in internetbankieren plaatsen, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Met internetbankieren bedoelen wij in de ABV de elektronische omgeving die wij voor u hebben ingericht als beveiligd communicatiekanaal tussen u en ons.

Denkt u bij internetbankieren ook aan mobielbankieren en (andere) voor uw bankdiensten overeengekomen apps of vergelijkbare functionaliteiten. Ook schriftelijke opgaven die u van ons ontvangt, controleert u zo spoedig mogelijk op fouten zoals een onjuistheid of een onvolledigheid. Als datum van verzending van een opgave geldt de datum waarop dit volgens onze administratie is gebeurd. Die datum kan bijvoorbeeld blijken uit een kopie van de opgave of een verzendlijst. U controleert of wij uw opdrachten juist en volledig uitvoeren. Dit doet u zo spoedig mogelijk. Hetzelfde geldt voor opdrachten die uw vertegenwoordiger namens u geeft.

2. Fouten melden en schade beperken.

Voor fouten die wij bij de uitvoering van onze dienstverlening maken, geldt:

a. Als u een fout ontdekt (bijvoorbeeld in een opgave), moet u dit meteen aan ons melden. Dit is belangrijk omdat de fout dan vaak eenvoudiger kan worden gecorrigeerd en schade mogelijk kan worden voorkomen. Bovendien neemt u alle redelijke maatregelen om te voorkomen dat die fout (verdere) schade kan veroorzaken.

Een voorbeeld:

U heeft ons opdracht gegeven om 1.000 aandelen van u te verkopen en ziet dat wij er maar 100 hebben verkocht. Als u wilt dat uw opdracht alsnog volledig wordt uitgevoerd, dan meldt u dit meteen aan ons. Wij kunnen de resterende 900 dan voor u verkopen. Zo kan schade door koersdaling mogelijk worden voorkomen of beperkt. Het kan ook zijn dat u een opgave van ons kunt verwachten maar deze niet ontvangt. U meldt dit zo spoedig mogelijk aan ons. Denkt u bijvoorbeeld aan het geval dat u een rekeningafschrift kunt verwachten maar dit niet ontvangt. Wij kunnen u deze opgave dan alsnog toesturen. U kunt deze dan controleren op eventuele fouten.

b. Als wij een fout ontdekken, proberen wij die zo spoedig mogelijk te corrigeren. Uw toestemming is hiervoor niet nodig. Als een eerder verstrekte opgave onjuist blijkt, ontvangt u een verbeterde opgave. Daarin kunt u dan zien dat de fout is hersteld.

c. Bij schade kunt u afhankelijk van de omstandigheden recht hebben op een vergoeding.

3. Eerder verstrekte gegevens.

Gegevens die wij u hebben verstrekt, ontvangt u nogmaals als u daarom vraagt en uw verzoek redelijk is. Wij kunnen u hiervoor kosten in rekening brengen waarover wij u vooraf informeren. Wij hoeven eerder verstrekte informatie niet aan u te geven als wij daarvoor een goede reden hebben