

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0702

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

| | |
|-----------------|---|
| Datum uitspraak | 12 september 2023 |
| Klacht van | De consument |
| Tegen | de Volksbank N.V. h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Geleen, verder te noemen de kredietverstrekker |
| Aard uitspraak | Bindend advies |
| Uitkomst | Vordering afgewezen |
| Bijlage | Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving |

Samenvatting

De consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de kredietverstrekker met een variabele rente. Op enig moment wil de consument de rente omzetten naar een vaste rente. Zij schakelt hiervoor een adviseur in en stuurt de benodigde documenten naar de adviseur. De kredietverstrekker ontvangt echter niet tijdig alle stukken van de adviseur, waardoor de rente niet is omgezet. De consument stelt dat een overeenkomst tot stand is gekomen door ondertekening van het renteaanbod. Daarnaast stelt zij dat de kredietverstrekker had moeten ingrijpen door zelf contact met haar op te nemen over het compleet maken van de stukken. De commissie volgt deze stellingen niet. De kredietverstrekker heeft de aanvaarding van het renteaanbod niet tijdig ontvangen, zodat geen overeenkomst tot stand is gekomen. Ook was de kredietverstrekker niet verplicht in te grijpen en fouten van de adviseur te herstellen. De vordering wordt afgewezen.

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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de kredietverstrekker.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 mei 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger de heer [naam 1], juridisch adviseur. Namens de kredietverstrekker waren aanwezig: de heer [naam 2], klachtenbehandelaar, en mevrouw [naam 3], Juridische Zaken.
- I.3 De consument en de kredietverstrekker 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 in mei 2011 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening afgesloten bij de kredietverstrekker met een hoofdsom van € 176.500,-. Op de geldlening is sinds het afsluiten daarvan een variabele rente van toepassing.
- 2.2 Op 31 januari 2022 heeft de kredietverstrekker op verzoek van de consument opnieuw een renteaanbod uitgebracht. Op het renteaanbod is aangegeven dat het renteaanbod uiterlijk 10 februari 2022 moet worden teruggestuurd naar de kredietverstrekker met een keuze voor de rentevaste periode en een handtekening. De consument koos voor een rentevaste periode van 15 jaar met een rente van 1,59% en heeft de stukken inclusief handtekening op 1 februari 2022 via WhatsApp naar de adviseur gestuurd. De adviseur heeft het renteaanbod met keuzeformulier op 18 februari 2022 naar de kredietverstrekker gestuurd. Het formulier met de handtekening van de consument is niet meegestuurd.
- 2.3 Op 23 februari 2022 heeft de kredietverstrekker de adviseur per e-mail laten weten dat zij het renteherzieningsformulier niet kan verwerken omdat het benodigde handtekeningenformulier ontbrak en hem verzocht deze alsnog op te sturen.
- 2.4 De consument heeft op 28 maart 2022 telefonisch contact gehad met de kredietverstrekker. De kredietverstrekker heeft tijdens het telefoongesprek aangegeven dat het renteherzieningsformulier retour is ontvangen, maar dat de benodigde handtekeningen nog ontbreken.
- 2.5 Op 13 juni 2022 heeft de consument opnieuw contact gezocht met de kredietverstrekker om navraag te doen naar de status van het vastzetten van de rente. De juiste formulieren waren op dat moment nog steeds niet ontvangen. In juli 2022 heeft de consument contact gezocht met de adviseur en hem verzocht de omzetting van de rente in orde te maken bij de kredietverstrekker.
- 2.6 Het formulier is vervolgens opnieuw opgestuurd en op 11 augustus 2022 heeft de kredietverstrekker het ontbrekende formulier ontvangen. De kredietverstrekker heeft de consument op 8 augustus 2022 per e-mail echter al laten weten de eerder aangeboden 1,59% rente met een rentevaste periode van 15 jaar niet meer gestand te kunnen doen.
- 2.7 De consument heeft op 29 november 2022 een klacht ingediend bij de kredietverstrekker en haar verzocht de rente uit het renteaanbod van 31 januari 2022 gestand te doen. Dat verzoek is door de kredietverstrekker op 2 december 2022 afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.8 De consument stelt dat de kredietverstrekker het renteaanbod van 31 januari 2022 alsnog gestand moet doen. Zij voert daartoe het volgende aan. De consument heeft het renteaanbod geaccepteerd door het aankruisen van de gewenste rente op het keuzeformulier en het ondertekenen van het renteaanbod. De formulieren zijn op 1 februari 2022 – tijdig – naar de adviseur gestuurd, die bovendien optreedt als vertegenwoordiger van de kredietverstrekker. Hiermee is een geldige overeenkomst tot stand gekomen. De consument heeft zich immers gehouden aan de voorwaarden van het renteaanbod.
- 2.9 De consument verwijt de kredietverstrekker verder dat zij niet heeft ingegrepen op het moment dat duidelijk werd dat de consument de rente wilde vastzetten en dat de adviseur waarmee zij samenwerkte zijn werk niet goed deed. De kredietverstrekker wist immers dat de adviseur niet reageerde op haar verzoek van 23 februari 2022 om de benodigde formulieren alsnog toe te sturen. De kredietverstrekker had de consument hierover direct in kennis kunnen stellen. Ook had de kredietverstrekker het handtekeningformulier rechtstreeks bij de consument kunnen opvragen.
- 2.10 De consument vordert dat de kredietverstrekker het aanbod voor een rente van 1,59% met een rentevaste periode van 15 jaar alsnog met terugwerkende kracht gestand doet. Als dat niet kan, vordert zij schadevergoeding van het verschil in rente dat zij nu betaalt tussen de rente van 1,59% voor de komende 15 jaar, door de consument begroot op € 45.000,-.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

- 3.1 Deze zaak draait in de kern om de vraag of de kredietverstrekker verplicht is het renteaanbod van 31 januari 2022 gestand te doen en de consument een rente van 1,59% met een rentevaste periode van 15 jaar aan te bieden. De commissie komt tot het oordeel dat de kredietverstrekker daartoe niet verplicht is en licht dat hieronder toe.

Is tussen partijen een overeenkomst tot stand gekomen?

- 3.2 De consument heeft in de eerste plaats gesteld dat tussen haar en de kredietverstrekker een overeenkomst tot stand is gekomen door ondertekening van het renteaanbod en het opsturen daarvan naar de kredietverstrekker.

De commissie volgt die stelling niet. Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.¹ Daarvoor is wel vereist dat de verklaring waarmee het aanbod wordt aanvaard de partij die het aanbod heeft gedaan ook daadwerkelijk heeft bereikt. Dat de consument de verklaring houdende de aanvaarding op 1 februari 2022 – tijdig – aan de adviseur heeft gestuurd is daarvoor niet voldoende. De adviseur was ingeschakeld door de consument en trad niet op als tussenpersoon voor de kredietverstrekker. Vast staat dat de kredietverstrekker de aanvaarding pas op 11 augustus 2022 heeft ontvangen, ruim nadat de geldigheid van het aanbod was verstreken. Tussen de consument en de kredietverstrekker is daarom geen overeenkomst tot stand gekomen voor een rente van 1,59% met een rentevaste periode van 15 jaar. Het klachtonderdeel is ongegrond.

Controleplicht kredietverstrekker?

3.3 In de tweede plaats heeft de consument gesteld dat de kredietverstrekker had moeten ingrijpen op het moment dat duidelijk was dat de consument de rente wilde vastzetten en de adviseur niet van zich liet horen. Ook deze stelling wordt door de commissie niet gevolgd. Zoals hiervoor overwogen trad de adviseur op als tussenpersoon voor de consument en niet ook als tussenpersoon voor de kredietverstrekker. De kredietverstrekker was niet verplicht om buiten die verhoudingen om contact op te nemen met de consument. Het is niet aan de kredietverstrekker om fouten begaan door de adviseur te herstellen. Naar het oordeel van de commissie is ook dit klachtonderdeel ongegrond.

Conclusie

3.4 Gelet op de voorgaande overwegingen komt de commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is. De vordering wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

¹ Artikel 6:217 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek.

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