

## Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0316

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	12 april 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

### Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Rentevaste periode. Volgens de consumenten is telefonisch met de bank een nieuwe rentevaste periode afgesproken. Zij hoefden vervolgens niets meer te doen. De bank zou deze afspraak moeten nakomen. De bank betwist echter dat er een nieuwe renteafspraak is gemaakt. Volgens de commissie is er niet genoeg bewijs van een nieuwe renteafspraak. De klacht is ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

## 1. Procedure

- 1.1 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 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende stukken van de consumenten na dupliek en 7) de reactie daarop van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 8 maart 2024. Op de hoorzitting was een van de consumenten aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mevrouw [naam 3], legal counsel, en de heer [naam 4], legal counsel.
- 1.3 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 De consumenten hebben sinds 2007 een hypothecaire geldlening (hierna: geldlening) bij de bank. De geldlening bestaat uit 3 leningdelen.
- 2.2 Op 21 februari 2022 hebben de consumenten telefonisch contact opgenomen met de bank. In dat gesprek hebben de consumenten met de bank besproken of de rente van de geldlening tussentijds kan worden gewijzigd. Op dezelfde dag heeft de bank een brief opgesteld over een rentewijziging per 1 april 2022.

In de brief bood de bank voor de 3 leningdelen een rente aan van 1,99%, 1,90% en 1,90% voor een periode van 10 jaar. De consumenten hebben het renteaanbod niet getekend retour verzonden.

- 2.3 Op 20 maart 2023 heeft de bank de consumenten een brief gestuurd, waarin zij aangeeft dat de rentevaste periode van de geldlening op 1 augustus 2023 zou aflopen.
- 2.4 De consumenten hebben op 11 april 2023 opnieuw telefonisch contact opgenomen met de bank. Tijdens dat gesprek is (onder andere) besproken dat er geen rentewijziging heeft plaatsgevonden en dat de rentevaste periode van de geldlening nog steeds op 1 augustus 2023 afloopt.
- 2.5 Op 13 april 2023 hebben de consumenten wederom telefonisch contact opgenomen met de bank. Zij hebben met de bank besproken dat de bank hen op 21 februari 2022 heeft toegezegd dat de rente voor de rest van de looptijd van de geldlening (tot 2038) is gewijzigd. De bank heeft tijdens het gesprek aangegeven dat de vermeende afspraak niet in haar systemen is vastgelegd.
- 2.6 De consumenten hebben op 23 mei 2023 per brief een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht per brief op 5 juli 2023 afgewezen.

#### *De klacht en vordering*

- 2.7 De consumenten stellen dat zij op 21 februari 2022 telefonisch met de bank een nieuwe renteafspraak hebben gemaakt voor de geldlening. Vanaf 1 april 2023 tot het einde van de looptijd van de geldlening (2038) is een rente afgesproken van 2,43% voor het grootste leningdeel en 2,19% voor de 2 kleinere leningdelen. Er is daarbij geen boete verschuldigd.
- 2.8 De bank heeft tijdens dat gesprek gezegd dat de consumenten niets meer hoefden te doen. De consumenten mochten daarop vertrouwen. De bank komt nu ten onrechte op haar afspraak terug. De consumenten vorderen dat de bank de rente alsnog volgens afspraak wijzigt.

#### *Het verweer*

- 2.9 De bank voert verweer 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 Dit geschil gaat om de vraag of de consumenten en de bank op 21 februari 2022 een nieuwe renteafspraak hebben gemaakt en of de bank zich aan die afspraak moet houden.

*Het is niet gebleken dat partijen een nieuwe renteafspraak hebben gemaakt*

- 3.2 Tussen partijen bestaat geen geschil over het feit dat de rentevaste periode van de geldlening in de eerste instantie zou gelden tot 1 augustus 2023. De vraag is of de consumenten tussentijds een nieuwe renteafspraak hebben gemaakt met de bank. De commissie oordeelt dat er onvoldoende bewijs is om vast te stellen dat er op 21 februari 2022 een nieuwe renteafspraak is gemaakt. De commissie licht haar oordeel als volgt toe.
- 3.3 De consumenten hebben ter onderbouwing van hun stelling een gespreksnotitie van 21 februari 2022 overgelegd en een getekende verklaring dat telefonisch een bindende afspraak zou zijn gemaakt en dat zij daarvoor niets meer hoefden te doen. De consumenten vinden dat het latere telefoongesprek van 13 april 2023 hun versie van de gebeurtenissen ondersteunt. In het gesprek zijn de consumenten duidelijk verbaasd over de mededeling van de bank dat er geen rentewijziging bekend was.
- 3.4 De consumenten vinden dat de bank geluidsopnames moet verstrekken van het telefoongesprek van 21 februari 2022. Volgens de consumenten zijn de afspraken daarop te horen. De bank geeft echter aan dat zij de betreffende geluidsopnames niet kan vinden en dat deze waarschijnlijk bij een systeemovergang verloren zijn gegaan.
- 3.5 De bank betwist dat er op 21 februari 2022 telefonisch een nieuwe rente afspraak is gemaakt, omdat dit telefonisch niet mogelijk is. Zulke wijzigingen vinden schriftelijk plaats, via een voorstel tot rentewijziging die door alle partijen moet worden ondertekend. Wel erkent de bank dat tijdens het telefoongesprek een rentewijziging is besproken. Dat blijkt ook uit de gespreksnotitie van de bank van 21 februari 2022:
- (...) Opties voor tussentijds rente aanpassen besproken met de klant. Klant een offerte op laten sturen voor rentemiddeling voor alle drie de delen met 10 jaar vast. Klant geïnformeerd over het aanpassen van de tariefklasse. (...)*
- 3.6 De bank heeft een brief overgelegd van 21 februari 2022 met daarin een voorstel de rente voor het grootste leningdeel te wijzigen naar 1,99% voor 10 jaar en voor de 2 kleinere leningdelen 1,90% voor 10 jaar (van 1 april 2022 tot 1 april 2032). De bank vermoedt dat de brief aan de consumenten is verzonden. Verzonden brieven zijn doorgaans door de bank ondertekend en dat geldt ook voor deze brief. De bank heeft echter geen bewijs dat de brief daadwerkelijk is verstuurd. In elk geval staat vast dat consumenten dit aanbod nooit getekend retour hebben verzonden.
- 3.7 De consumenten betwisten (ook) dat een rentevaste periode van 10 jaar is besproken. Uit hun eigen gespreksnotities van die dag blijkt dat een rentevaste periode tot en met 2038 is besproken. Volgens de consumenten blijkt daaruit dat een rente van 2,34% voor het grootste leningdeel 2,34% en 2,19% voor de 2 kleinere leningdelen is aangeboden, met een gering boetebedrag.

Volgens de consumenten heeft de bank later in het telefoongesprek van 21 februari 2022 (na intern overleg) gezegd dat er in het geheel geen boete was verschuldigd. De consumenten verklaren dat zij kort na het gesprek met hun zwager en zus hebben besproken dat alles zo was geregeld en dat er niets meer gedaan hoefde te worden.

- 3.8 Uit het dossier en de hiervoor genoemde bewijsstukken blijkt niet dat de consumenten een nieuwe renteafspraak hebben gemaakt met de bank. De gespreksnotitie van de consumenten en hun getekende verklaring bewijzen alleen dat een rentewijziging met de bank is besproken, het bewijst niet dat er een nieuwe renteafspraak is gemaakt met de bank.
- 3.9 De gespreksnotitie van de bank en de door de bank opgestelde (mogelijk niet-verzonden) brief met rentewijziging wijzen er ook op dat een rentewijziging is besproken. Dat de rentepercentages en rentevaste periode daarin afwijken van de notities van de consumenten, maakt in dit geval geen verschil voor het oordeel van de commissie. Dat de bank en de consumenten afwijkende rentepercentages en rentevaste periode hebben vastgelegd is juist een aanwijzing voor de commissie dat er tussen hen geen overeenstemming was over de te maken afspraak.
- 3.10 Tot slot lijkt ook uit het telefoongesprek van 13 april 2023 te volgen dat de bank en de consumenten eerder een rentewijziging hebben besproken. De consumenten waren in het gesprek immers verbaasd dat de wijziging niet was doorgevoerd. Het feit dat de consumenten verbaasd waren dat er geen rentewijziging was vastgelegd bewijst echter niet dat op 21 februari 2022 telefonisch een nieuwe rente is afgesproken.
- 3.11 De consumenten vinden dat zij op de mededeling van de bank mochten vertrouwen dat zij niets meer hoefden te doen. Er is echter onvoldoende bewijs dat de bankmedewerker een dergelijke toezegging heeft gedaan waar de consumenten op mochten vertrouwen.
- 3.12 Nu er niet voldoende bewijs is dat er een nieuwe renteafspraak is gemaakt, hoeft de bank de consumenten geen andere rente aan te bieden. De klacht van de consumenten is ongegrond en hun vordering wordt afgewezen.

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

De commissie wijst de vordering 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 oktober 2023, 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 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](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

## **Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening**

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

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