

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1041
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 5 juli 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Nationale-Nederlanden Bank N.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 13 december 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

In december 2018 heeft Consument extra bedragen afgelost op zijn hypothecaire geldlening. In de schriftelijke bevestiging van deze aflossingen heeft de Bank de nieuwe maandbedragen (per leningdeel) voor Consument opgenomen. Vervolgens heeft Consument onderzocht of een aanpassing van de hypotheekrente voordelig zou zijn. Consument heeft online een rentevoorstel opgevraagd en hij heeft contact opgenomen met de Bank, met vragen over de juistheid van het voorstel. Vervolgens heeft hij een nieuw, aangepast rentevoorstel ontvangen van een medewerker van de Bank en daarna heeft hij online nog twee rentevoorstellen opgevraagd. Het laatst ontvangen rentevoorstel heeft Consument geaccepteerd. Dit voorstel bevatte een fout, en de Commissie is van oordeel dat Consument er niet op mocht vertrouwen dat het rentevoorstel juist was. De klachten van Consument over het jaaroverzicht kunnen niet tot toewijzing van de vordering leiden. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken en de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen hierop van 16 en 24 juli 2019 en 8 augustus 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de door de Bank na repliek overgelegde stukken.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2015 heeft Consument samen met zijn partner (hierna worden zowel Consument afzonderlijk, als Consument samen met zijn partner, aangeduid met Consument) een hypothecaire geldlening van € 350.000,- afgesloten bij de Bank (hierna: de hypothecaire geldlening). De hypothecaire geldlening bestaat uit twee leningdelen, te weten een annuïtair leningdeel en een aflossingsvrij leningdeel.
- 2.2 Consument heeft op 10 december 2018 een bedrag van € 18.500,- op het annuïtaire leningdeel afgelost, waarmee de hoofdsom van dit leningdeel gedaald is naar € 152.783,37. Vóór deze aflossing betaalde Consument maandelijks € 847,60 voor het annuïtaire leningdeel. Dat maandbedrag is aangepast naar € 756,05. Omdat de aflossing op de tiende dag van de maand verwerkt is, resulteerde dit in een bedrag van € 156,30 over de eerste negen dagen van december 2018 en een bedrag van € 616,63 over de resterende dagen van december 2018, in totaal € 772,94.
- 2.3 Daarnaast heeft Consument op 10 december 2018 een bedrag van € 16.500,- op het aflossingsvrije leningdeel afgelost, waarmee de hoofdsom voor dat leningdeel gedaald is naar € 148.500,-. Het maandbedrag is als gevolg van de aflossing gedaald naar € 476,44.
- 2.4 Op 14 december 2018 heeft de Bank aan Consument bevestigd dat de aflossingen verwerkt zijn. In de bevestiging is opgenomen:

Uw nieuwe hypotheekgegevens

Datum extra aflossing	10 december 2018
Leningdeel	Annuïtair
Uw extra aflossing	€ 18.500,00
Nieuwe hoofdsom	€ 152.783,37
Uw nieuwe annuïteitsbedrag	€ 756,05 per maand
Met ingang van	1 januari 2019

Datum extra aflossing	10 december 2018
Leningdeel	Aflossingsvrij
Uw extra aflossing	€ 16.500,00
Nieuwe hoofdsom	€ 148.500,00
Uw nieuwe rentebedrag	€ 476,44 per maand
Met ingang van	1 januari 2019

- 2.5 Op 14 december 2018 heeft Consument via mijn.nn onderzocht of een aanpassing van de hypotheekrente voordelig zou zijn. Hij heeft een wijziging van de rente voor het *annuïtaire leningdeel* ingevuld en ontving via mijn.nn een rentevoorstel waarin het volgende opgenomen is:

Uw huidige situatie:

Leningdeel	Hoofdsom	Einddatum rentevastperiode	Rente	Bruto maandbedrag
Annuïtair	€ 152.783,37	1 februari 2030	3,65 %	€ 616,63
Aflossingsvrij	€ 148.500,00	1 februari 2030	3,85 %	€ 476,44
Totaal				€ 1.093,07

(...)

Uw nieuwe situatie:

Leningdeel	Hoofdsom	Einddatum rentevastperiode	Rente	Bruto maandbedrag	Boete	Uw keuze
Annuïtair	€ 152.492,04	1 januari 2031	2,57 %	€ 669,10	€ 11.338,08	Rente wijzigen met boete
Aflossingsvrij	€ 148.500,00	1 februari 2030	3,85 %	€ 476,44	€	Huidige situatie behouden
Totaal				€ 1.145,54	€ 11.338,08	

- 2.6 Consument heeft telefonisch contact opgenomen met de Bank naar aanleiding van het rentevoorstel van 14 december 2018, omdat hij vermoedde dat het voorstel niet klopte. Ook op 17, 24 en 27 december 2018 heeft Consument telefonisch contact gehad met de Bank. Naar aanleiding van de telefonische contacten ontving Consument op 28 december 2018 per e-mail een nieuw rentevoorstel voor wijziging van het *annuïtaire leningdeel*. In dit voorstel is het volgende opgenomen:

Uw huidige situatie:

Leningdeel	Hoofdsom	Einddatum rentevastperiode	Rente	Bruto maandbedrag
Annuïtair	€ 152.783,37	1 februari 2030	3,65 %	€ 756,05
Aflossingsvrij	€ 148.500,00	1 februari 2030	3,85 %	€ 476,44
Totaal				€ 1.232,49

(...)

Uw nieuwe situatie:

Leningdeel	Hoofdsom	Einddatum rentevastperiode	Rente	Bruto maandbedrag	Boete	Uw keuze
Annuïtair	€ 152.492,04	1 januari 2031	2,57 %	€ 669,10	€ 11.338,08	Rente wijzigen met boete
Aflossingsvrij	€ 148.500,00	1 februari 2030	3,85 %	€ 476,44	€	Huidige situatie behouden
Totaal				€ 1.145,54	€ 11.338,08	

- 2.7 Na ontvangst van het rentevoorstel van 28 december 2018 heeft Consument diezelfde dag een e-mail naar de Bank verzonden, waarin opgenomen is:

“Eerder deze maand is 10% op beide leningdelen afgelost. Nadat deze aflossing is verwerkt is via mijn nn berekend wat de mogelijkheden zijn voor een rente verlaging in eerste instantie voor het annuïteiten deel. Het resultaat van de berekening op mijn nn was dat per saldo meer betaald moest gaan worden. Ik verwijs daarvoor graag naar het document dat op 14 december is geplaatst in mijn documenten op mijn nn.

Vanwege de onduidelijkheid in de berekening waarbij een andere ‘oude’ maandtermijnen werd vermeld dan was vermeld in het document bevestiging ontvangen extra aflossing heb ik telefonisch contact gezocht met uw organisatie. De gezamenlijke conclusie met uw collega was dat de informatie die was verstrekt onjuistheden bevatte. Hierop zou een terugkoppeling worden gegeven die, ook tot heden (nog), niet is ontvangen.

Omdat een reactie niet is gegeven maar ik wel wilde weten wat de mogelijkheden zijn voor een rente wijziging is heb ik op 17 december wederom contact gezocht. De casus is nogmaals uitgelegd en om de voortgang erin te houden is als oplossing voorgesteld dat door uw organisatie een voorstel voor beide leningdelen zou worden uitgewerkt. Een voorstel zou nog dezelfde week worden toegestuurd. Omdat deze eind van de week niet was ontvangen heb ik op 24 december weer contact gezocht. De collega die ik sprak meldde mij dat het verzoek van 17 december niet in behandeling was genomen maar dat dit alsnog zou gebeuren en ik op 27 december een voorstel voor beide leningdelen kon verwachten zodat maar eenmaal administratiekosten voldaan hoefde te worden. Een voorstel, voor 1 leningdeel en niet beide, is uiteindelijk, hedenmiddag door mij ontvangen waarbij ik de indruk heb dat dit mede gerealiseerd is door hier meermalen navraag naar te doen. Op basis van het voorstel kan ik concluderen dat dit gelijk is aan het voorstel dat mijn nn berekent. Om er zeker van te zijn dat ik nog dit jaar e.e.a. af kan handelen zal ik via mijn nn het proces gaan doorlopen.”

- 2.8 Op 29 december 2018 heeft Consument via mijn.nn een voorstel aanvraagd voor wijziging van zowel het annuïtaire leningdeel als het aflossingsvrije leningdeel.

In het voorstel dat Consument toen ontving, is het volgende opgenomen:

Uw huidige situatie:

Leningdeel	Hoofdsom	Einddatum rentevastperiode	Rente	Bruto maandbedrag
Annuïtair	€ 152.783,37	1 februari 2030	3,65 %	€ 616,63
Aflossingsvrij	€ 148.500,00	1 februari 2030	3,85 %	€ 476,44
Totaal				€ 1.093,07

(...)

Uw nieuwe situatie:

Leningdeel	Hoofdsom	Einddatum rentevastperiode	Rente	Bruto maandbedrag	Boete	Uw keuze
Annuïtair	€ 152.492,04	1 januari 2031	2,57 %	€ 669,10	€ 11.338,08	Rente wijzigen met boete
Aflossingsvrij	€ 148.500,00	1 januari 2031	2,77 %	€ 342,79	€ 13.591,85	Rente wijzigen met boete
Totaal				€ 1.011,89	€ 24.929,93	

- 2.9 Op 30 december 2018 heeft Consument via mijn.nn een rentevoorstel aangevraagd waarin de rente van het *aflossingsvrije leningdeel* *gewijzigd wordt* en de rente voor het *annuitaire leningdeel* *gelijk blijft*. In dit rentevoorstel is opgenomen:

Uw huidige situatie:

Leningdeel	Hoofdsom	Einddatum rentevastperiode	Rente	Bruto maandbedrag
Annuïtair	€ 152.783,37	1 februari 2030	3,65 %	€ 616,63
Aflossingsvrij	€ 148.500,00	1 februari 2030	3,85 %	€ 476,44
Totaal				€ 1.093,07

(...)

Uw nieuwe situatie:

Leningdeel	Hoofdsom	Einddatum rentevastperiode	Rente	Bruto maandbedrag	Boete	Uw keuze
Annuïtair	€ 152.783,37	1 februari 2030	3,65 %	€ 616,63	€	Huidige situatie behouden
Aflossingsvrij	€ 148.500,00	1 januari 2031	2,77 %	€ 342,79	€ 13.591,85	Rente wijzigen met boete
Totaal				€ 959,42	€ 13.591,85	

2.10 Consument heeft vervolgens op 30 december 2018 via mijn.nn akkoord gegeven voor de wijziging van de rente van het aflossingsvrije leningdeel. Diezelfde dag heeft hij de boeterente voor deze wijziging aan de Bank betaald.

2.11 Op 1 januari 2019 heeft Consument een bevestiging van de rentewijziging ontvangen, waarin het volgende is opgenomen:

Gewijzigde leningdelen

Leningdeel	Hoofdsom	Rente- vastperiode	Rente	Maandbedrag
Aflossingsvrij	€ 148.500,00	1 januari 2031	2,77 %	€ 342,79

Ongewijzigde leningdelen

Leningdeel	Hoofdsom	Rente- vastperiode	Rente	Maandbedrag
Annuïtair	€ 152.492,04	1 februari 2030	3,65 %	€ 756,05

Totaal nieuwe bruto maandbedrag € 1.098,84

2.12 Op 15 februari 2019 heeft Consument een Jaaroverzicht over 2018 ontvangen van de Bank. Dit overzicht is gedateerd op 5 februari 2019, en de boeterente die Consument op 30 december 2018 betaald heeft, is hierin niet opgenomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 18.543,-, vermeerderd met de wettelijke rente over dit bedrag vanaf 1 januari 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft het rentevoorstel van 30 december 2018 geaccepteerd (zie overweging 2.9). Daarin is voor het annuïtaire leningdeel een maandbedrag van € 616,63 opgenomen (totaalbedrag voor de beide leningdelen € 959,42), zodat Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat dit bedrag in rekening gebracht zou worden. De Bank brengt echter maandelijks € 756,05 voor het annuïtaire leningdeel in rekening (€ 1.098,84 in totaal) en dat is € 139,42 te veel, over een periode van 133 maanden. Daarnaast beklaagt Consument zich over het jaaroverzicht over het jaar 2018 dat hij van de Bank ontvangen heeft. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument heeft naar aanleiding van het rentevoorstel van 14 december 2018 meerdere keren telefonisch contact gehad met de Bank over de juistheid van dit rentevoorstel. Consument heeft op 14 december, 17 december en 24 december 2018 gebeld. En op 27 december 2018 heeft hij drie maal met de Bank gebeld.
- Het voorstel dat Consument uiteindelijk van een Bankmedewerker ontving naar aanleiding van deze telefonische contacten, was gelijk aan het rentevoorstel van 14 december 2018. Consument ging er daarom vanuit dat er geen sprake was van een omissie. Ook de andere voorstellen die Consument ontving, waren gelijk aan het voorstel van 14 december 2018.
- Het voorstel van 28 december 2018 was niet rechtsgeldig, aangezien het geldig was tot 4 januari 2018 (een datum die in het verleden lag) en de eerste pagina van dit voorstel gedateerd is op 28 december 2018, terwijl de overige vier pagina's gedateerd zijn op 14 december 2018.
- Consument heeft in december 2018 geen reactie ontvangen over zijn vraag hoe het kon dat het voorstel van 14 december 2018 niet klopte. Pas vanaf 15 februari 2019 ontving Consument reacties op zijn e-mails.
- De Bank heeft naar aanleiding van de klacht toegezegd dat zij de administratiekosten voor de rentewijziging van € 250,- zou terugbetalen aan Consument. Dit heeft zij uiteindelijk gedaan, maar niet voordat Consument daar enkele maanden na de toezegging om vroeg. Verder ontving Consument van de Bank verschillende keren geen reactie op zijn e-mails, of pas na enig aandringen.
- In het jaaroverzicht heeft de Bank ten onrechte niet opgenomen dat Consument in 2018 een boeterente betaald heeft. Daarnaast is het jaaroverzicht gedateerd op 5 februari 2019, maar Consument heeft het jaaroverzicht pas op 15 februari 2019 ontvangen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat de communicatie van de Bank in het onderhavige geval geen schoonheidsprijs verdient. Zij begrijpt dan ook dat de Bank besloten heeft de administratiekosten van € 250,- terug te betalen aan Consument. Partijen zijn echter verdeeld over de vraag of Consument erop mocht vertrouwen dat, als hij de rente voor het annuïtaire leningdeel niet wijzigde, voor dat leningdeel voortaan een bedrag van € 616,63 in rekening gebracht zou worden.

Het juridisch kader

- 4.2 Aan dit geschil ligt ten grondslag dat overeenkomsten, zoals de overeenkomst om de hypotheekrente te wijzigen, tot stand komen door een aanbod en de aanvaarding van dat aanbod (artikel 6:217 lid I van het Burgerlijk Wetboek, hierna BW). Het doen van een aanbod is een rechtshandeling en daarvoor is op grond van artikel 3:33 BW een op die rechtshandeling gerichte wil vereist. Vaststaat dat Consument in het rentevoorstel van 30 december 2018 foutieve informatie ontvangen heeft van de Bank, zodat die rechtshandeling niet overeenstemde met de wil van de Bank. In artikel 3:35 BW is echter het volgende bepaald:

“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”

Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de Bank in beginsel gehouden is aan de inhoud van het rentevoorstel van 30 december 2018, ook indien dit voorstel een fout bevatte. Voorwaarde daarvoor is evenwel dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat dit voorstel de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf. Indien duidelijk is of had moeten zijn dat sprake is van een vergissing, behoeft de Bank niet vast te zitten aan het onjuiste rentevoorstel. Onder omstandigheden kan er sprake zijn voor een onderzoeksplicht voor Consument.

Mocht Consument vertrouwen op het rentevoorstel van 30 december 2018?

- 4.3 Op 14 december 2018 heeft Consument een brief van de Bank ontvangen, met de nieuwe maandbedragen na de vervroegde aflossing: € 756,05 voor het annuïtaire leningdeel en € 476,44 voor het aflossingsvrije leningdeel. Later op 14 december 2018 heeft Consument een voorstel voor wijziging van de hypotheekrente opgevraagd.

In het rentevoorstel dat hij diezelfde dag ontving, merkte Consument op dat het 'oude' bruto maandbedrag in dit voorstel niet overeenkwam met de brief die hij eerder die dag ontvangen had: het rentevoorstel vermeldde een bedrag van € 616,63 in plaats van € 756,05 (zie de e-mail van Consument in overweging 2.7). Vervolgens ontving Consument, na meerdere telefoongesprekken met de Bank, op 28 december 2018 een voorstel dat door een medewerker van de Bank opgemaakt is. In dat rentevoorstel kwam het 'oude' brutobedrag overeen met het bedrag dat na de aflossing kenbaar gemaakt was, te weten € 756,05.

- 4.4 Aangezien het voorstel van 28 december 2018 niet aan zijn wensen voldeed, heeft Consument online nieuwe voorstellen aangevraagd. De oude bruto maandbedragen in de rentevoorstellen van 29 en 30 december 2018 kwamen overeen met het voorstel waar Consument zijn twijfels bij had, maar Consument heeft hier geen vragen meer over gesteld. Hij heeft alleen op 28 december 2018 een e-mail verzonden met vragen over het verschil tussen de rentevoorstellen van 14 december 2018 en 28 december 2018, maar hij heeft het antwoord van de Bank hierop niet afgewacht. De Commissie heeft er begrip voor dat het geduld van Consument op was, maar het voert te ver om te oordelen dat hij onder de gegeven omstandigheden erop mocht vertrouwen dat het voorstel van 30 december 2018 correct was. Voor zover Consument niet doorhad dat dit voorstel onjuistheden bevatte, had hij op zijn minst aanleiding om aan de juistheid van het voorstel te twijfelen. De Commissie wijst in dit kader op artikel 3:11 BW, waar het eerder genoemde artikel 3:35 BW een uitwerking van is:

“Goede trouw van een persoon, vereist voor enig rechtsgevolg, ontbreekt niet alleen, indien hij de feiten of het recht, waarop zijn goede trouw betrekking moet hebben, kende, maar ook indien hij ze in de gegeven omstandigheden behoorde te kennen. Onmogelijkheid van onderzoek belet niet dat degene die goede reden tot twijfel had, aangemerkt wordt als iemand die de feiten of het recht behoorde te kennen.”

- 4.5 Consument heeft naar voren gebracht dat het voorstel van 14 december 2018 gelijk was aan het voorstel dat hij van een medewerker ontving, maar de Commissie kan dit standpunt niet kan volgen. Uit de e-mail die Consument overgelegd heeft, blijkt immers dat het voorstel dat hij van een medewerker ontving, het voorstel van 28 december 2018 is. Bij het voorstel van 14 december 2018 had Consument zijn twijfels, omdat daarin als 'oud' maandbedrag een bedrag van € 616,63 opgenomen is, dat niet overeenstemde met het maandbedrag dat aan hem medegedeeld is na de aflossing (€ 756,05). In het voorstel van 28 december 2018 is dit bedrag aangepast naar het bedrag van € 756,05. Het voorstel is dus niet gelijk aan het voorstel van 14 december 2018, maar wijkt op het cruciale punt af.

- 4.6 Consument heeft er verder op gewezen dat het voorstel van 28 december 2018 enkele onjuistheden bevatte: de datering van vier van de vijf bladen en de uiterste reactiedatum klopten niet. Dit maakt echter niet dat Consument mocht vertrouwen op de juistheid van het voorstel van 30 december 2018.

Het jaaroverzicht van de Bank

- 4.7 Consument heeft zich beklagd over het ontbreken van de boeterente in het jaaroverzicht van de Bank over het jaar 2018. Hierdoor zal er waarschijnlijk een discussie met de belastingdienst ontstaan, waar hij tijd en moeite in moet stoppen. De Bank heeft hierop gereageerd dat de boeterente niet in 2018 verwerkt kon worden, zodat dit bedrag niet in het jaaroverzicht van 2018 opgenomen is. De Bank heeft daarom de boeterente niet doorgegeven aan de belastingdienst in relatie tot het jaar 2018, wat volgens de Bank overeenstemt met de werkelijkheid. Verder is het jaaroverzicht volgens de Bank niet op 15 februari 2019 gedateerd, maar op 5 februari, omdat vanwege technische redenen niet alle jaaroverzichten in één keer gepubliceerd konden worden. Het jaaroverzicht van Consument, dat op 5 februari 2019 aangemaakt is, is daarom enige tijd later in mijn.nn geplaatst.
- 4.8 De Commissie merkt op dat, ook als de klachten over het jaaroverzicht terecht zijn, deze niet tot toewijzing van de vordering kunnen leiden. Deze klachten staan namelijk in een te ver verwijderd verband tot de vordering. Bovendien is niet gesteld en ook niet gebleken dat de belastingdienst in discussie met Consument is getreden over het jaaroverzicht. Deze situatie heeft zich kennelijk (nog) niet verwezenlijkt. Daarnaast geldt naar vast oordeel van de Commissie dat vergoedingen voor eigen tijd in beginsel niet toegewezen worden (zie eerdere uitspraken van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nrs. 2016-360, 2017-868 en 2018-118). Ook dit klachtonderdeel wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.