

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-209

(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. A.M.T. Wigger en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op : 11 november 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank West Twente U.A., gevestigd te Nijverdal, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 9 juli 2015
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument en haar inmiddels overleden echtgenoot hebben in 2002 bestaande krediet overgesloten in een hypothecaire geldlening en zijn daardoor boeterente verschuldigd geworden, hebben in 2006 een nieuwe rentevastperiode van tien jaar gekozen en zijn in 2007 een tweede hypothecaire geldlening aangegaan. Volgens Consument heeft de bank haar onvoldoende of onjuist geïnformeerd op deze punten en heeft daardoor haar zorgplicht geschonden. Consument heeft haar klacht, mede gelet op het tijdsverloop, onvoldoende onderbouwd. De klacht van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de bank met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de bank.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 juni 2015 te Den Haag. Zij zijn, ondanks daartoe te zijn opgeroepen, niet verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende – niet betwiste – feiten.

- 2.1 Op 7 maart 2002 heeft de bank aan Consument en haar inmiddels overleden echtgenoot (hierna: de echtgenoot) een aflossingsvrije hypothecaire geldlening met nummer [..1..] voor een bedrag van € 90.756,- verstrekt (hierna: geldlening 1). De rente stond vast tot 1 november 2006. Met geldlening 1 zijn drie eerder verstrekte geldleningen (met de leningnummers [..2..], [..3..] en [..4..]) vervroegd afgelost. Consument en de echtgenoot hebben een boeterente van € 178,08 en € 751,40 aan de bank voldaan.

De door Consument en de echtgenoot voor akkoord ondertekend offerte van 15 februari 2002 vermeldt, voor zover relevant:

“Naar aanleiding van het telefonisch onderhoud tussen [de broer van Consument] en ondergetekende ontvangt u hierbij de, door [de broer van Consument] gevraagde, mogelijkheden als aanvulling op de offerte d.d. 7 februari 2002 (...)

Voorstel conform bovengenoemde offerte:

<i>I nieuwe lening</i>	<i>90.756,00</i>	<i>5,6</i>	<i>01-03-07</i>	<i>423,52</i>
------------------------	------------------	------------	-----------------	---------------

Eenmalige wijzigingskosten € 113,00

Plan 23 oktober 2001:

<i>I nieuwe lening</i>	<i>90.756,00</i>	<i>5,2</i>	<i>23-10-06</i>	<i>393,27</i>
------------------------	------------------	------------	-----------------	---------------

Op bovengenoemde datum hebben wij samen gesproken over een aantal zaken waaronder uw hypotheek bij onze bank. Om meer duidelijkheid in uw administratie te krijgen hebben wij gesproken over de mogelijkheid op uw leningen bij onze bank samen te voegen. Volgens uw zeggen heb ik toen een rentepercentage van 5,2% genoemd. Ik kan het me niet meer herinneren, maar wil dit graag van u aannemen, temeer omdat in oktober 2001 de tarieven lager waren dan op moment van dit schrijven.

(...)

Zoals uit bovenstaand overzicht blijkt zijn de rentevervaldata van de leningen resp. 29-02-02 en 31-03-05.

Zoals tevens blijkt uit de Algemene Voorwaarden voor Woningfinancieringen van [de bank] hoofdstuk I art. 18 dient deze renteafspraak bij vervroegde wijziging te worden afgekocht.

U bent bij vervroegde wijziging van de renteafspraak een vergoeding verschuldigd, als op het moment van de wijziging de rekenrente lager is dan de verschuldigde rente. (...)

Zoals ook al telefonisch aan [de broer van Consument] doorgegeven ben ik best bereid u op uw woord te geloven en u alsnog voor de gehele lening een tarief van 5,2% aan te bieden. Echter, zoals uit bovenstaande blijkt zijn wij wel genoodzaakt voor afkoop de resterende rentevastperiode kosten in rekening te brengen.

Uitgaande van een wijzigingsdatum van 23 oktober zou dit voor de lening met als rentevervaldatum 29-02-02 een boete betekenen van € 178,08. Voor de lening met als rentevervaldatum 31-03-05 zal de boete € 751,40 bedragen.”

2.2 De bank heeft Consument en de echtgenoot in 2006 een aanbod voor het verlengen van de rente over lening I gedaan. Zij hebben op 25 september 2006 op het renteverleningsformulier voor een rentevastperiode van tien jaar per 1 november 2006 tegen een rentetarief van 4,6% gekozen.

2.3 De bank heeft, naar aanleiding van een met Consument en de echtgenoot gevoerd gesprek, op 26 juni 2007 een offerte voor een KeuzePlusHypotheek met nummer [..5..] voor een bedrag van € 100.000,- aan Consument en haar echtgenoot uitgebracht.

Deze offerte luidt onder meer:

<i>“Omschrijving</i>	<i>Geldlening, waarbij kosteloos kan worden opgenomen tot de overeengekomen leninglimiet (=financieringsbedrag). Zolang er geen opname plaatsvindt, is er ook geen rente verschuldigd.</i>
----------------------	--

(...)

<i>Onderpand</i>	<i>- Bestaande hypotheek</i>
------------------	------------------------------

(...)

Zekerheid

Gevestigd hypotheek ter grootte van EUR 272.268,-

- als eerste op het perceel grond met woonhuis en toebehoren gelegen aan de [...].”*

Consument en de echtgenoot hebben voornoemde offerte op 4 juli 2007 voor akkoord ondertekend. Deze hypothecaire geldlening zal hierna worden aangeduid als geldlening II.

In de als bijlage bij de offerte gevoegde “Informatie [de bank] hypotheekproducten 26 juni 2007” staat voor zover relevant:

“De KeuzePlus Hypotheek is een hypothecaire geldlening waarbij u de beschikking krijgt over extra financiële armslag. Een huis is vaak meer waard dan de hoogte van de hypothecaire lening op die woning. Voor de KeuzePlus Hypotheek is de executiewaarde van uw huis van belang. (...) Met de KeuzePlus Hypotheek kunt u de ruimte tussen de executiewaarde van uw huis en de restant hypotheekschuld vrijmaken mits aan alle voorwaarden is voldaan.”

- 2.4 Tot op 22 januari 2015 is een bedrag van € 22.118,70 van geldlening II opgenomen. De betreffende rekening is geblokkeerd voor verdere opnames.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de bank wordt veroordeeld tot betaling van het bedrag van € 11.437,68, bestaande uit € 1.169,44 aan onjuiste berekende boeterente, € 4.593,44 aan rente over geldlening II, € 4.610,- aan verschil te betalen rente tussen vijf en tien jaar rentevastperiode over geldlening I en € 1.064,80 aan onkostenvergoeding.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- De door de bank in rekening gebrachte boeterente is niet juist berekend. Consument wil inzicht in deze berekening, meer in het bijzonder in de door de bank gehanteerde restlooptijd van de rentevastperiodes, de gehanteerde rekenrente (en de door de bank meegenomen korting en risico-opslag) en het meenemen van het gedeeltelijk boetevrij aflossen van de leningen, alsmede van de daarin begrepen behandelingskosten. Consument heeft in november 2013 informatie opgevraagd over de berekening en heeft kort nadat ze deze informatie ontving in april 2014 met de bank hierover gesproken.
 - Gelet op de gezondheid en leeftijd van Consument en de echtgenoot in 2006, hadden zij moeten kiezen voor een variabele rente of een rente met een rentevastperiode van maximaal vijf jaar. De bank heeft Consument ten onrechte geadviseerd een rentevastperiode van tien jaar te kiezen. Consument is nu onnodig verzekerd van een langdurige vaste, maar een hoge rente.
 - Lening II had de bank - op basis van het inkomen van Consument en de echtgenoot - nooit mogen verstrekken. Consument was zich onvoldoende bewust van de consequenties van geldlening II en haar (schoon)kinderen waren niet op de hoogte van deze geldverstrekking. De bank heeft niet integer gehandeld.

Verweer van de bank

- 3.3 De bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
- Consument is in het deel van haar klacht dat ziet op de in 2002 in rekening gebrachte boeterente, gelet op het tijdsverloop, niet ontvankelijk. Het is niet meer mogelijk te achterhalen wat toen is besproken en hoe de boeterente is berekend. De bank heeft Consument en haar echtgenoot in 2002 uitvoerig geïnformeerd over de

verschuldigheid, de berekening en de hoogte van de boeterente. Dit blijkt uit de brief van 15 februari 2002 en de offerte van 7 maart 2002.

- Consument en de echtgenoot hebben in 2006 gekozen voor een rentevastperiode van tien jaar. Nergens blijkt uit dat het door de bank verstrekte advies onjuist was, zo al een advies uitgebracht is, hetgeen de bank betwist. Verder is door Consument daardoor geen schade geleden.
- Consument en de echtgenoot zijn door de bank, in ieder geval in de offerte van 26 juni 2007, uitvoerig gewezen op de kenmerken en risico's van een KeuzePlusHypotheek. Zij verwijst hiervoor naar de als bijlage I bij haar verweer overgelegde gespreksaantekeningen en de offerte van 26 juni 2007. Zij hebben bewust voor deze hypotheekvorm gekozen, omdat zij aangaven een buffer voor onvoorziene uitgaven te willen hebben. De lening is verstrekt op basis van de (over)waarde van de woning en niet op basis van het inkomen van Consument en de echtgenoot. De totale financiering van Consument bedraagt nu € 112.874,70 terwijl de woning te koop staat voor een vraagprijs van € 315.000,-. Indien zij of de nauw bij de verstrekking betrokken broer van Consument vragen had over deze hypotheekvorm, had het op hun weg gelegen hierover contact op te nemen met de bank.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt over de boeterente van € 1.169,44, de rentevastperiode van tien jaar per 2006 en de in 2007 overeengekomen KeuzePlusHypotheek. Deze klachtonderdelen zullen hierna afzonderlijk worden beoordeeld. De klacht zal eerst inhoudelijk worden behandeld, alvorens de Commissie ingaat op het niet-ontvankelijkheidsverweer van de bank.

de boeterente ad € 1.169,44

- 4.2 Consument vordert dat de bank inzichtelijk maakt hoe zij tot de door haar in 2002 in rekening gebrachte boeterente is gekomen. De Commissie overweegt dat Consument en de echtgenoot vanaf oktober 2001 (“Plan 23 oktober 2001” in de offerte van 15 februari 2002) tot de offerte van 15 februari 2002 met de bank hebben gesproken over het oversluiten van reeds bestaande leningen en de daardoor door Consument verschuldigde boeterente van € 178,08 en € 751,40. Dit blijkt uit en is bevestigd in de brief van de bank van 15 februari 2002. Vervolgens heeft Consument kort daarna een “overzicht verstrekking hypotheek” ontvangen. Ook in dit overzicht wordt de boeterente van in totaal € 929,48 genoemd. Indien Consument het niet eens was met de hoogte of de berekening van de boeterente of vragen daarover had, had zij die vragen op dat moment aan de bank moeten voorleggen. Ruim tien jaar later (en wel in 2013) is de dochter van Consument teruggekomen op de door de bank in rekening gebrachte boeterente en heeft vraagttekens gesteld bij de berekening van die boeterente. De bank heeft Consument vervolgens in een e-mailbericht van 2 oktober 2013 globaal aangegeven hoe zij de boeterente heeft berekend. De bank is kennelijk niet in staat na ruim tien jaar uit haar dossier te reproduceren hoe zij de hoogte van de boeterente berekend heeft.

Dat kan, gezien de voor de bank geldende bewaartermijnen, ook niet van haar verlangd worden. Zij heeft echter wel globaal aangegeven hoe de berekening heeft plaatsgevonden. Daarbij komt hetgeen hiervoor vermeld is over de mededelingen aan Consument en haar echtgenoot in 2002, op grond van welke mededelingen zij de berekening geaccepteerd hebben. Conclusie is dan ook dat Consument te laat geklaagd heeft, zodat het beroep op niet-ontvankelijkheid slaagt.

de rentevastperiode van tien jaar

4.3 Dit klachtonderdeel betreft de door Consument gemaakte keuze (op het renteverlengingsformulier) voor een rentevastperiode van tien jaar per 1 november 2006 tegen een rentetarief van 4,6%. Consument stelt dat de bank haar deze keuze niet had moeten adviseren, maar onderbouwt dit op geen enkele wijze. Zonder in te gaan op de vraag of de bank dit daadwerkelijk heeft geadviseerd (hetgeen de bank betwist), is gesteld noch gebleken dat de keuze voor een rentevastperiode van tien jaar onjuist is te noemen. Consument heeft enkel gesteld dat de keuze voor een variabele rente of een rentevastperiode van vijf jaar voordeliger was geweest. Dit is slechts een constatering achteraf en geen argument om een onjuist geadviseerde rentevastperiode aan te nemen. De leeftijd en gezondheid van Consument en de echtgenoot zijn zonder nadere onderbouwing (die ontbreekt) geen reden om zonder meer aan te nemen dat de bank hun een andere rentevastperiode had moeten adviseren. Ook dit deel van de klacht is ongegrond.

het aangaan van de KeuzePlusHypotheek

4.4 Consument klaagt verder over het aangaan van de KeuzePlusHypotheek in 2007. De Commissie overweegt hierover als volgt. De bank voert aan dat zij op 20 juni 2007 met (in ieder geval) Consument en de echtgenoot op hun initiatief hebben gesproken over hun wens om meer bestedingsruimte te krijgen. Zij overlegt ter onderbouwing van dit gesprek (als bijlage 1 en 2 bij verweerschrift) gespreknotities en een Inventarisatie Hypotheken. Naar aanleiding van voornoemd gesprek is de offerte van 26 juni 2007 opgesteld, welke vervolgens door Consument en de echtgenoot voor akkoord is ondertekend. In deze offerte zijn de kenmerken en risico's van de geldlening benoemd. Consument betwist dat het adviesgesprek op 20 juni 2007 heeft plaatsgevonden, maar heeft dit op geen enkele wijze onderbouwd. Dit had, gelet op de met stukken onderbouwde stelling van de bank op dit punt, wel op haar weg gelegen. De Commissie zal aan deze betwisting voorbijgaan en gaat ervan uit dat voornoemd gesprek heeft plaatsgevonden. Gelet op de dit gesprek, de gespreksnotities en de naar aanleiding daarvan opgestelde stukken, overweegt de Commissie dat Consument en de echtgenoot geldlening II onder de in de offerte genoemde voorwaarden hebben willen aangaan.

4.5 De gemachtigde van Consument gaat uit van de onjuiste veronderstelling dat de onbekendheid van de lening bij de broer en dochters van Consument maakt dat de bank de lening aan Consument en de echtgenoot heeft opgelegd. Gelet op hetgeen is gesteld en gebleken heeft de bank niet hoeven twijfelen aan de wil van Consument en de echtgenoot om geldlening II aan te gaan. Of de broer van Consument wel of niet aanwezig was bij deze gesprekken maakt voorgaande overwegingen niet anders. Het zijn immers Consument en de echtgenoot die deze overeenkomst zijn aangegaan. Verder is de geldlening verstrekt op basis van de overwaarde van de woning en niet - zoals Consument veronderstelt - op basis van het inkomen van Consument en de echtgenoot. Gelet op het voorgaande, is de KeuzePlusHypotheek in dit geval op een juiste wijze verstrekt. Dit deel van de vordering zal dan ook worden afgewezen.

Conclusie

4.6 Consument zal in haar vordering betreffende de boeterente niet ontvankelijk verklaard worden. Voor het overige zullen de vorderingen van Consument worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie verklaart Consument niet ontvankelijk in haar vordering betreffende de boeterente en wijst de vorderingen voor het overige af.

In artikel 5 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 kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan