

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2015-320
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter, en mr. A.J.M. Hendriks, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 18 maart 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank Het Groene Woud U.A., gevestigd te
Oirschot, verder te noemen: de Bank
Datum uitspraak : 3 november 2015
Aard uitspraak : Bindend

Samenvatting

Alhoewel de Bank in haar brochure en op haar website duidelijk had moeten vermelden dat de daar genoemde risico-opslagen uitsluitend gelden voor zogenaamde Combihypotheek, mocht Consument, gelet op de mededeling in de brochure dat aan de informatie geen rechten konden worden ontleend, er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de in de brochure en op de website genoemde risico-opslagen ook bij de verlenging van zijn rentevastperiode zouden gelden.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank
- het verweerschrift van de Bank
- de repliek van Consument
- de dupliek van de Bank

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft bij de Bank een hypothecaire lening afgesloten. In verband met een verbouwing van zijn woning heeft hij zijn lening in 2012 geherfinancierd en uitgebreid. De lening bedraagt sindsdien € 375.965,- en bestaat uit vier delen: twee Aflossingsvrije Hypotheek, een SpaarZeker Hypotheek en een Lineaire Hypotheek. Voor laatstgenoemd leningdeel is Consument met de Bank een rentevastperiode van twee jaar overeengekomen tegen 3,6% per jaar. In dat percentage was een risico-opslag van 0,5% begrepen.
- 2.2 In verband met het aflopen van de rentevastperiode van de Lineaire Hypotheek per 30 september 2014 heeft de Bank Consument op 25 juni 2014 een keuzeformulier toegestuurd. Daarbij kon Consument kiezen voor een rente van één jaar, drie jaar of vijf jaar. In alle gevallen was in het genoemde rentepercentage een risico-opslag van 1,5% begrepen.

- 2.3 Consument heeft in september 2014 bij de Bank bezwaar gemaakt tegen de risico-opslag. De Bank heeft hem uitstel verleend voor het indienen van het keuzeformulier. Toen de Bank op het bezwaar had gereageerd en Consument geen keuze had gemaakt, heeft de Bank - conform artikel 22 van de leningvoorwaarden alsmede hetgeen in het keuzeformulier stond vermeld - de rente voor de duur van vijf jaar vastgezet tegen een rentepercentage van 4,2% per jaar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Bank met terugwerkende kracht vanaf 1 oktober 2014 de opslag op het leningdeel met nummer [..nummer..] verlaagt van 1,5% naar 0,4%.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Volgens de brochure “Klantinformatie Rentevormen” alsmede de informatie die eind september 2014 op de website van de Bank was gepubliceerd bedraagt de opslag 0,4% indien sprake is van een lening die méér dan 67,5% maar minder dan 90% van de marktwaarde van de woning bedraagt.
 - Dat, zoals de Bank heeft gesteld, genoemde opslag alleen geldt indien sprake is van een Tophypotheek en niet van een Combihypotheek, blijkt niet uit de genoemde brochure. Ook heeft de Bank nagelaten te vermelden dat aan de informatie op de website geen rechten kunnen worden ontleend.
 - Consument mocht er aldus gerechtvaardigd op vertrouwen dat voor hem met ingang van 1 oktober 2014 een opslag van 0,4% op het lineaire gedeelte van zijn lening gold.

Verweer Bank

- 3.3 De Bank heeft de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft op 25 juni 2014 een specifiek aan hem gericht renteverlengingsvoorstel ontvangen waarin expliciet is vermeld dat een opslag van 1,5% is verwerkt in het aangeboden rentepercentage. Indien Consument niet akkoord wilde gaan met het aangeboden rentepercentage, had hij zijn lening vóór de ingangsdatum van de nieuwe rentevastperiode moeten oversluiten of het desbetreffende leningdeel moeten aflossen.
 - De informatie in de brochure en op de website van de Bank is algemeen van aard. In de brochure wordt daarop ook gewezen. Zo staat daarin onder meer het volgende: “Wij maken in dit document geen afspraken met u. Dit document geeft u geen rechten. Er staat algemene informatie in dit document. Het is mogelijk dat die informatie niet voor u geldt omdat uw situatie anders is. Of omdat wij andere afspraken met u hebben gemaakt”. Consument mocht er aldus niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de risico-opslag van 0,4% ook op hem van toepassing was.
 - De risico-opslag van 0,4% geldt alleen in geval van een Combihypotheek. Nu Consument een Tophypotheek heeft, kan hij hierop geen aanspraak maken.

De opslag in geval van een Tophypotheek is 1,5%. Indien de Bank de opslag zou aanpassen naar 0,4% zou de Bank een individuele korting aan Consument verlenen en daarmee in strijd handelen met artikel 81a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (“BGfo”).

4. Beoordeling

- 4.1 Zowel uit de brochure als uit de informatie zoals die destijds op de website stond, valt niet af te leiden dat de daar genoemde opslagen uitsluitend betrekking hebben op een zogenoemde Combihypotheek. Uit de door Consument getekende offerte van 17 augustus 2012 valt evenmin op te maken dat het desbetreffende leningdeel een Tophypotheek betreft.
- 4.2 De Commissie is evenwel van oordeel dat Consument, gelet op de mededeling in de brochure dat aan de informatie die daarin was opgenomen geen rechten konden worden ontleend, er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de in de brochure en op de website genoemde risico-opslagen ook bij de verlenging van zijn rentevastperiode zouden gelden. Weliswaar staat het voorbehoud niet op de website, maar van een gerechtvaardigd vertrouwen in dezen van Consument kon geen sprake meer zijn nu de tekst op de website niet in *tegenspraak* is met de tekst in de brochure.
- 4.3 Alhoewel Consument gelet op het vorenstaande geen aanspraak kan maken op een risico-opslag van 0,4%, wil de Commissie opmerken dat de Bank de ontstane onduidelijkheid eenvoudig had kunnen voorkomen door in de brochure en op de website duidelijk te vermelden dat de genoemde opslagen alleen gelden voor Combihypotheeken.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Conform artikel 5.2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening staat van deze uitspraak hoger beroep open bij de Commissie van Beroep. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. U kunt de zaak ook aan de rechter voorleggen.