

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-371
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mr. R. Knopper en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 mei 2015
Ingesteld door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank Borger-Klenckeland U.A., gevestigd te Borger,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 8 december 2015
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument is in 2004 een hypothecaire geldlening met de Bank overeengekomen. Partijen zijn daarbij overeengekomen dat de Bank de woning kan verkopen wanneer het opgenomen bedrag groter of gelijk aan waarvoor tot zekerheid hypotheek op de woning is gevestigd (75 % executiewaarde). Volgens Consument is zij onvoldoende geïnformeerd over deze voorwaarde. De Commissie overweegt dat de Bank Consument vanaf het aangaan tot de verkoop van de woning in offertes, brieven en gesprekken herhaaldelijk hierop heeft gewezen. De vordering wordt afgewezen

1. Procesverloop

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

- het door Consument ondertekende klachtenformulier 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 27 november 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

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

- 2.1 De Bank heeft op 20 oktober 2004 aan Consument een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 200.000,-. Dit betreft een aflossingsvrij gedeelte van € 150.000,- en een Keuzeplushypotheek met een limiet van € 50.000,-. Consument heeft deze offerte voor akkoord ondertekend.

De offerte van 20 oktober 2004 luidt voor zover relevant:

“Uw hypothecaire financieringen bij de bank zijn op uw verzoek uitsluitend gebaseerd op de huidige waarde van uw woning, en niet (meer) op uw inkomen.

Dit heeft tot gevolg dat uw woning op een door de bank te bepalen moment wordt verkocht om genoemde financiering(en) af te lossen en de daaraan verbonden lasten te kunnen voldoen. U bent bekend met de risico's die daaraan verbonden (kunnen) zijn. U heeft jegens de bank verklaard dat u zich bewust bent van deze risico's en deze acceptabel te achten.

Aanvullende opeisingsgrond:

Als het totaal opgenomen bedrag van de door de bank aan u verstrekte financiering(en), waarvoor tot zekerheid hypotheek op uw eigen woning is gevestigd, groter dan of gelijk is aan 75% van de executiewaarde van die woning, dan zijn deze financieringen in aanvulling op de overeengekomen opeisingsgronden zonder opzegging, ingebrekestelling of andere formaliteit onmiddellijk opeisbaar. In dit kader wordt onder executiewaarde verstaan de door de bank verwachte opbrengst bij executoriale verkoop van de woning."

- 2.2 De Bank heeft op 24 december 2007 aan Consument een offerte verstrekt voor een hypothecaire geldlening van € 261.000,-, waarmee de eerdere overeengekomen geldlening werd overgesloten. Deze geldlening bestaat uit een aflossingsvrije lening van € 219.000,- en een Keuzeplushypotheek van € 42.000,-.

De offerte van 24 december 2007 vermeldt onder meer:

"Overige bepalingen

(...)

- *Deze financiering is gebaseerd op uw beide inkomens. Dit betekent dat als één van de inkomens wegvalt of sterk vermindert u betalingsproblemen kunt krijgen en u gedwongen kunt worden het verbonden registergoed (doorgaans uw woning) te verkopen. U heeft jegens de bank verklaard deze risico's te begrijpen en te aanvaarden.*
- *Uw hypothecaire financieringen bij de bank zijn op uw verzoek uitsluitend gebaseerd op de waarde van uw woning en niet (meer) op uw inkomen. Dit heeft tot gevolg dat uw woning op een door de bank te bepalen moment wordt verkocht om genoemde financiering(en) af te lossen en de daaraan verbonden lasten te kunnen voldoen. U bent bekend met de risico's die daaraan verbonden (kunnen) zijn. U heeft jegens de bank verklaard dat u zich bewust bent van deze risico's en deze acceptabel te achten.*
- *Aanvullende opeisingsgrond: Als het totaal opgenomen bedrag van de door de bank aan u verstrekte financiering(en), waarvoor tot zekerheid hypotheek op uw eigen woning is gevestigd, groter dan of gelijk is aan waarvoor tot zekerheid hypotheek op uw eigen woning is gevestigd, groter dan of gelijk is aan 75 % van de executiewaarde van die woning, dan zijn die financieringen in aanvulling op de overeengekomen opeisingsgronden zonder opzegging, ingebrekestelling of andere formaliteit onmiddellijk opeisbaar. In dit kader wordt onder executiewaarde verstaan de door de bank verwachte opbrengst bij executoriale verkoop van de woning."*

- 2.3 Op 19 februari 2009 heeft de Bank Consument een brief met onder meer de volgende inhoud gestuurd:

"U heeft in 2004 bij onze bank een Keuze Plus Hypotheek afgesloten. Bijgaand stuur ik u productinformatie over uw Keuze Plus Hypotheek en Opeetconstructie. Hierin zijn voor u de kenmerken van uw hypotheek nog eens op een rijtje gezet. De werking en risico's van het product hebben hierin speciale aandacht gekregen. Onlangs belden wij u op om een afspraak met u te maken over de huidige stand van uw Keuze Plus Hypotheek met Opeetconstructie en wat de gevolgen kunnen zijn van afwijkende opnames. Aangezien u nu geen gebruik maakt van het krediet op de Keuze Plus Hypotheek heeft een onderhoudsgesprek niet zoveel zin.

Volgens de huidige normen kunt u tot 75% van de executiewaarde financieren. Dat is inclusief eventueel al bestaande hypothecaire financieringen. Bij deze financiering, de Opeetconstructie, dient u goed in het oog te houden dat de bank het recht heeft om de financiering op te eisen als het totaal opgenomen bedrag van de aan u verstrekte hypothecaire financiering(en) - inclusief de Opeetconstructie - groter wordt dan 75% van de executiewaarde van uw woning. Dit kan betekenen dat u dan het financieringsbedrag aan de bank moet terugbetalen, wat kan leiden tot (gedwongen) verkoop van de woning."

2.4 De Bank heeft Consument op 15 februari 2011 een brief gezonden met onder meer de volgende inhoud:

“Op 14 februari 2011 hebben wij u uitgenodigd voor een afspraak met één van onze adviseurs voor een Update van uw KeuzePlusHypotheek. U heeft echter aangegeven nu geen behoefte te hebben aan een gesprek.

Wat zijn de voorwaarden van de Opeetconstructie?

De Opeetconstructie houdt in dat u alleen op basis van de waarde van uw woning geld van ons mag lenen. Ondanks dat uw inkomen volgens onze normen ontoereikend is.

Bijzondere voorwaarde aan de Opeetconstructie is de zogenaamde 'aanvullende opeisingsgrond'. Met deze voorwaarde heeft u het volgende met de bank afgesproken:

1. Wanneer het totale hypotheekbedrag 75% van de waarde van uw woning bij gedwongen verkoop bereikt (executiewaarde), moet u het geleende geld direct aan de bank terugbetalen;

2. Als u het geleende geld niet direct kunt terugbetalen, mag de bank uw woning verkopen;

3. Ook al heeft u geen achterstand in het betalen van rente, dan mag de bank in bovenstaand geval uw woning toch verkopen.

Wat is de actuele stand van mijn KeuzePlusHypotheek?

De actuele stand van uw KeuzePlusHypotheek kunt u zelf volgen via uw rekeningoverzicht en via internetbankieren op www.rabobank.nl. Op basis van deze informatie kunt u zelf ook bekijken of uw hypotheek nog past bij uw persoonlijke situatie, voldoet aan uw verwachting of misschien aangepast moet worden.”

2.5 Op 17 juli 2012 heeft een gesprek tussen Consument, zijn echtgenote en een bankmedewerker plaatsgevonden. In dit gesprek is het verzoek van Consument tot verhoging van de kredietlimiet besproken.

2.6 De Bank heeft Consument bij brief van 16 augustus 2012 het volgende bericht:

“Zoals afgesproken hebben wij uw woning Oud Aalden 1 in Aalden laten taxeren. Deze taxatie is nodig voor de verhoging van uw financiering. Het taxatierapport en de nota treft u bijgaand aan. (...)

De offerte voor verhoging van het hypothecair krediet wordt nu opgemaakt. De offerte is onder voorbehoud dat u de woning actief ter verkoop aanbiedt. Ten behoeve van de voortgang van de aanvraag voor de verhoging, adviseer ik u hierin stappen te zetten.”

2.7 Bij brief van 20 augustus 2012 heeft de Bank een offerte en een opnameplan aan Consument gezonden.

De offerte van 20 augustus 2012 vermeldt als volgt:

“3. Wat is ons aanbod?

(...)

A. Hoe betaalt u het leningdeel terug?

KeuzePlus Hypotheek € 75.000,-

Bij het Rabo OverwaardePlan mag u het krediet van uw KeuzePlus Hypotheek alleen gebruiken zoals we met u hebben afgesproken in het opnameplan. In het opnameplan staat welk bedrag wij op welk moment naar u overmaken. Hiervoor moet u ons een opdracht en volmacht geven. Dit staat in het opnameplan. In het opnameplan staat ook welke bedragen wij nog meer van uw KeuzePlus Hypotheek afschrijven. Voor uw KeuzePlus Hypotheek geldt

een kredietlimiet van 75.000,-. Als het krediet deze limiet heeft bereikt, kunt u uw KeuzePlus Hypotheek niet meer gebruiken.

In de algemene voorwaarden voor betaalrekeningen en betaaldiensten van de Rabobank die gelden voor uw KeuzePlus Hypotheek staat wanneer het krediet stopt. Bij het Rabo OverwaardePlan geldt nog een extra afspraak. Is het totale bedrag dat u van ons heeft geleend hoger dan of gelijk aan 75 % van de executiewaarde van de woning? Dan stopt dit krediet ook. U moet uw KeuzePlus Hypotheek dan meteen aan ons terugbetalen. Wij hoeven u daar niet om te vragen. De executiewaarde is de verwachte opbrengst bij een gedwongen verkoop van uw woning op een openbare veiling.

(...)

Wat is het risico van het Rabo OverwaardePlan?

U wilt de overwaarde van uw woning gebruiken om geld van ons te lenen. Dat kan, maar wat gebeurt er als u de lasten niet meer kunt betalen? Dan moet u misschien uw woning verkopen. Is het totale bedrag dat u van ons geleend hebt hoger dan of gelijk aan 75 % van de executiewaarde van uw woning? Dan kunnen wij de lening opeisen. U moet dan de lening terugbetalen. Kunt u de lening niet terugbetalen? Dan moet u uw woning verkopen.

Stijgt de rente die u moet betalen voor de KeuzePlus Hypotheek? En is deze hoger dan de rente waarmee we in het opnameplan hebben gerekend? Dan bereikt u eerder de limiet van de KeuzePlus Hypotheek. Het kan zijn dat u daardoor eerder uw woning moet verkopen. Ook als de waarde van uw woning daalt, kan het zijn dat u uw woning eerder moet verkopen.

(...)

Wat kunnen deze risico's voor u betekenen?

Als u de rente niet meer kunt betalen of de lening niet kunt terugbetalen, kunnen wij uw woning verkopen. Het kan dan zijn dat bij verkoop van uw woning de opbrengst te laag is. In dat geval houdt u een schuld over. Hoe minder uw woning opbrengt, hoe groter de schuld die u kunt overhouden.

U heeft ons verteld dat u deze risico's begrijpt en accepteert."

Het opnameplan van 20 augustus 2012 vermeldt als volgt:

"Uw plan

Uw KeuzePlus Hypotheek heeft een limiet van € 75.000,-.

Uit uw KeuzePlus Hypotheek wilt u het volgende opnemen:

- €43.400,- ineens;

- € 1.000,- per maand voor 24 maanden.

(...)

Als wij rekenen met deze gegevens kunt u uw KeuzePlus Hypotheek 27 maanden gebruiken."

2.8 Op 17 februari 2014 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen partijen. Bij brief van 19 februari 2014 bevestigt de Bank als volgt:

"De stand van uw hypotheek

Uw KeuzePlus Hypotheek heeft een kredietlimiet van € 75.000,-. Op het moment dat wij elkaar spraken was er € 62.731,- van het krediet opgenomen. Dit betekent dat u nog (afgerond) € 12.000,- kunt opnemen. U onttrekt maandelijks een vast bedrag, waardoor u nog 11 maanden kunt onttrekken voordat de kredietlimiet is bereikt. Wel wil ik u erop wijzen dat dit mede afhankelijk is van de rente. Uw KeuzePlus Hypotheek kent namelijk een variabele rente. Indien de variabele rente stijgt, bereikt u de kredietlimiet eerder.

Wijzigen periodieke onttrekking

Momenteel wordt er maandelijks € 1.000,- per maand van uw krediet hypotheek overgeboekt naar uw lopende rekening. U heeft aangegeven dat dit bedrag verlaagd mag worden naar € 900,- per maand. Wij zullen dit voor u regelen. Hiervoor verzoek ik u het bijgesloten formulier te tekenen en aan ons te retourneren.

(...)

Wij hebben met u afgesproken dat wij samen in contact blijven over de status van uw hypotheek en de verkoop van uw woning. Voor vragen over uw hypotheek, kunt u contact opnemen met (...)."

2.9 Tijdens een gesprek op 26 januari 2015 is aan Consument medegedeeld dat de limiet van de geldlening is bereikt met als gevolg dat hij vanaf maart 2015 geen geld meer kan opnemen.

2.10 De woning is op 30 oktober 2015 verkocht. Met de verkoopopbrengst is de totale hypotheekschuld van Consument bij de Bank ingelost.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van de verstrekking en afwikkeling van de door de Bank verstrekte hypothecaire geldlening.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument is bij het aangaan van de geldlening niet geïnformeerd over de risico's en de kenmerken van het product. De Bank heeft Consument lange tijd medegedeeld dat hij en zijn echtgenote nog jaren in de woning konden blijven wonen. Ook heeft hij de kredietlimiet van de geldlening (Keuzeplushypotheek) kunnen verhogen. Met de komst van een nieuwe contactpersoon bij de Bank is dit ineens gewijzigd. De woning moest worden verkocht. De Bank had Consument moeten toelichten dat de woning op een bepaald moment moest worden verkocht. Als Consument had geweten dat zijn woning uiteindelijk moest worden verkocht, had hij zijn woning in 2004 reeds verkocht. Daarnaast had de Bank de geldlening niet aan Consument mogen verstrekken. Zijn inkomen en dat van zijn partner was ontoereikend om de maandlasten te kunnen dragen, helemaal nadat het krediet was verhoogd.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Zij heeft in 2004 en 2007 op verzoek van Consument een geldlening verstrekt. Deze financiering is gebaseerd op de waarde van de woning. Bij het verstrekken van geldlening is aan Consument toegelicht dat de woning zou worden verkocht indien het opgenomen bedrag groter of gelijk werd aan 75 % van de executiewaarde van de woning. De Bank wijst daarnaast op de brief van 19 februari 2009 en (de gespreksnotities van) het gesprek met een bankmedewerker op 4 oktober 2011. Op 17 juli 2012 heeft een gesprek met een bankmedewerker plaatsgevonden naar aanleiding van het verzoek van Consument om de kredietlimiet te verhogen. De medewerker heeft in dit gesprek aangegeven dat verhoging van het kredietlimiet niet passend was. De Bank heeft toch de financiering willen uitbreiden en heeft daarbij aangeboden de limiet te verhogen zodat de woning niet op korte termijn verkocht zou moeten worden.

4. Beoordeling

4.1 De klacht van Consument betreft ten eerste de voorwaarde van de overeengekomen hypothecaire geldlening (Keuzeplushypotheek) om bij een bepaalde verhouding van de openstaande schuld ten opzichte van het hypotheekrecht het uitstaande bedrag direct te moeten terugbetalen. Volgens Consument is hij hierover onvoldoende geïnformeerd.

4.2 De Commissie stelt vast dat de Bank in de offertes van 20 oktober 2004, 24 december 2007 en 20 augustus 2012 voornoemde voorwaarde van de geldlening nadrukkelijk heeft genoemd. Op de pagina's 4-5 respectievelijk 3 en 4 van voornoemde offertes is opgenomen dat als het door Consument opgenomen bedrag groter of gelijk is aan 75 % van de executiewaarde van de woning de geldlening onmiddellijk opeisbaar is en de Bank kan overgaan tot de executoriale verkoop van de woning. De Bank heeft dit vervolgens herhaald in haar brieven van 19 februari 2009 en 15 februari 2011.

Consument is, gelet op het voorgaande, door de Bank voldoende geïnformeerd over de consequenties van het bereiken van de limiet van de Keuzeplushypotheek. Daarbij komt dat de volgende gang van zaken tussen partijen niet in geschil is. Partijen hebben elkaar op 17 juli 2012 gesproken over het te koop zetten van de woning. In het (als bijlage 2 bij het verweerschrift) overgelegde verslag van dit gesprek is opgenomen dat Consument de woning eigenlijk niet wil verkopen, maar uiteindelijk toch besluit met de 'voorwaarden' akkoord te gaan. Vervolgens ontvangt Consument de brief van 16 augustus 2012 waarin wordt bevestigd dat de woning wordt getaxeerd en door Consument te koop zal worden gezet. Kort daarna stuurt de Bank Consument een offerte met een verhoogde limiet voor de Keuzeplushypotheek (van € 75.000,-) en een concreet opnameplan. Dit opnameplan noemt een termijn van 27 maanden tot het bereiken van de verhoogde limiet. De woning is uiteindelijk na het bereiken van de limiet op 30 oktober 2015 verkocht. De Bank heeft met deze stappen Consument begeleid in het bereiken van de limiet van de Keuzeplushypotheek en het verkopen van de woning. Daarbij merkt de Commissie op dat zij begrijpt dat de "haast" bij het gesprek op 17 juli 2012 bij Consument irritatie en onbegrip heeft veroorzaakt, maar dat dit op zichzelf niet tot de conclusie kan leiden dat de Bank Consument onvoldoende heeft ingelicht. Zij heeft Consument immers toelichting gegeven op de door haar genomen stappen en Consument op eerdere momenten wel voldoende mogelijkheid geboden vragen te stellen en inlichtingen bij haar in te winnen. Dat Consument ondanks deze informatie en (mondelijke) toelichting daarop niet heeft ingezien dat bij het bereiken van een bepaalde openstaande schuld zijn woning zou moeten worden verkocht is niet de Bank aan te rekenen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

- 4.3 Consument klaagt daarnaast over het onterecht verstrekken van de hypothecaire geldlening. De geldlening is verstrekt op basis van de waarde van de woning en niet – zoals door Consument ten onrechte wordt verondersteld – op basis van zijn inkomen en dat van zijn partner. Dit is door de Bank vastgelegd in de verstrekte offertes en onder meer genoemd in de brief van 15 februari 2011. Het is niet gebleken dat de geleende gelden niet in verhouding stonden tot de waarde van de woning. Sterker nog, de geldlening is met de verkoop van de woning op 30 oktober 2015 geheel afgelost. De Commissie heeft geen reden om aan te nemen dat de Bank de geldlening niet aan Consument had mogen verstrekken. Dit deel van de klacht is dan ook ongegrond.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld