

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-420
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman – de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht,
verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 12 september 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten. Bij renteherziening is Consument akkoord gegaan met het renteherzieningsvoorstel, echter heeft de bank dit voorstel niet tijdig verwerkt. Er is sprake van een fout van de bank, welke door haar, conform het door Consument voor akkoord ondertekende renteherzieningsvoorstel, is hersteld. Van schade is dan ook geen sprake. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende vragenformulier;
- de klachtbrief van Consument met als bijlage de correspondentie in de interne klachtprocedure van de Bank;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweerschrift 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 De Bank heeft op enig moment een hypothecaire geldlening aan Consument verstrekt. In verband met het aflopen van de rentevastperiode per 1 december 2015 heeft de Bank op 22 augustus 2015 een renteherzieningsvoorstel aan Consument uitgebracht. Consument heeft het renteherzieningsvoorstel ondertekend op 26 november 2015 en persoonlijk bij de Bank ingeleverd. Hij heeft gekozen voor een rente van 2,9% voor een rentevastperiode van 10 jaar.

2.2 In het renteherzieningsvoorstel is – voor zover relevant - opgenomen:

“Hebben wij uw keuze vóór 30 november 2015 verwerkt? Uw nieuwe rentepercentage staat op het rekeningafschrift dat u ontvangt in de eerste maand na de wijziging. Uw nieuwe rentevastperiode gaat in op 1 december 2015.

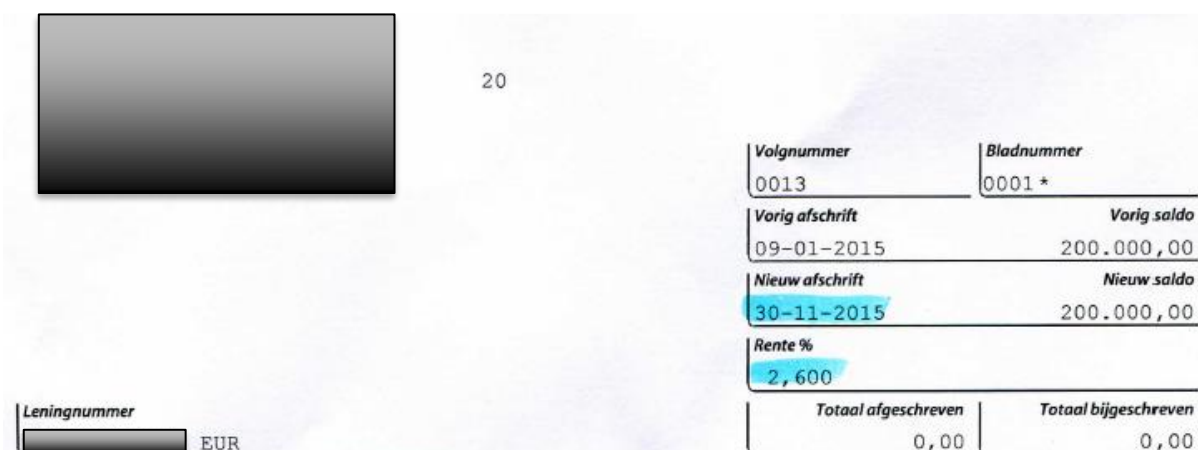
Als we geen keuze ontvangen

Als we het formulier vóór 30 november 2015 niet van u hebben ontvangen, dan zetten we de rente voor 5 jaar vast zonder rentebedenktijd.

Wat als de rente lager is op 1 december 2015

De rente kan gestegen of gedaald zijn op 1 december 2015. Als de rente die we op 1 december 2015 aanbieden voor de door u gekozen rentevastperiode lager is dan de rente in de bijlage bij deze brief, dan geldt voor u die lagere rente. Als de rente op dat moment hoger is, geldt de rente uit de bijlage.”

2.3 Het rekeningafschrift van 30 november 2015 luidt:



Volnummer	Bladnummer
0013	0001 *
Vorig afschrift	
09-01-2015	Varig saldo 200.000,00
Nieuw afschrift	
30-11-2015	Nieuw saldo 200.000,00
Rente %	
2,600	
Totaal afgeschreven	
0,00	Totaal bijgeschreven 0,00

Leningnummer EUR

2.4 Op 1 december 2015 is de rente voor een rentevastperiode van tien jaar gedaald van 2,9% naar 2,8%.

2.5 Consument heeft op 8 december 2015 telefonisch contact gehad met de Bank.

2.6 Consument heeft op 29 december 2016 een klacht ingediend bij de Bank, waarin hij heeft gesteld dat het rentepercentage 2,6% behoort te zijn. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering, grondslag en argumenten daardoor

Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van een bedrag van € 4.000,--, bestaande uit het renteverskil van 0,2% over de hoofdsom van de hypothecaire geldlening tot het einde van de rentevast periode.

Daartoe heeft Consument aangevoerd dat het rentetarief op zijn hypothecaire geldlening vanaf 1 december 2015 2,6% behoort te zijn. Ten eerste omdat dit op het rekeningafschrift d.d. 30 november 2015 is vermeld en ten tweede omdat dit telefonisch op 8 december 2015 met Consument is besproken. Bij beide gelegenheden heeft de Bank verzuimd om te communiceren dat dit rentetarief van toepassing is bij een rentevastperiode van 5 jaar in plaats van bij een rentevastperiode van 10 jaar.

Verweer van de Bank

De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Tussen partijen is overeenstemming bereikt over het nieuwe rentecontract ten behoeve van de geldleningsovereenkomst. De Bank heeft een aanbod voor renteherziening aan Consument gestuurd en Consument heeft op 24 november 2015 het aanbod van de rente van 2,9% (vanwege een daling van het actuele rentepercentage, thans 2,8%) voor een rentevastperiode van tien jaar door ondertekening van het renteherzieningsvoorstel aanvaard;
- Door het verstrijken van het weekend en de postverwerking van de Bank heeft zij het door Consument ondertekende renteherzieningsvoorstel pas op 2 december 2015 ontvangen. Conform de begeleidende brief is bij de Bank automatisch in de digitale administratie opgenomen dat voor Consument een rentevastperiode van vijf jaar met de bijpassende rente van 2,6% zal gelden. De Bank heeft het renteherzieningsvoorstel op 9 december 2015 alsnog verwerkt;
- Dat op het rekeningafschrift van 30 november 2015 een rentepercentage van 2,6% is opgenomen, verandert niets aan hetgeen tussen partijen is overeengekomen. Bovendien heeft het vermelden van dit rentepercentage op het rekeningafschrift geenszins schade of ander nadeel voor Consument veroorzaakt;
- De Bank betwist dat in het telefoongesprek op 8 december 2015 aan Consument is bevestigd dat zijn rente voor de nieuwe rentevastperiode is vastgesteld op 2,6%. Het telefonisch overleg ging primair over het aflossen van de hypothecaire geldlening van Consument; er is niet gesproken over de rentevastperiode;
- Per 1 december 2015 gold de rente van 2,8% voor iedere klant van de Bank in een soortgelijke situatie. In overeenstemming met artikel 81 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) hanteert de Bank het 'gelijke monniken, gelijken kappen' - principe.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag die in dit geschil centraal staat, is of Consument er gerechtvaardigd op had mogen vertrouwen dat de Bank de intentie had om hem een rentetarief van 2,6% voor een rentevastperiode van tien jaar aan te bieden. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 De Commissie stelt vast dat eind november 2015 sprake is geweest van een aanbod door de Bank voor renteherziening en aanvaarding daarvan door Consument, zoals bedoeld in artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW). Door acceptatie van het renteherzieningsvoorstel is een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen tussen Consument en de Bank.

Consument heeft hierbij gekozen voor een rente van 2,9% voor een rentevastperiode van tien jaar en Consument is hier dan ook (in beginsel) aan gehouden. Er is in dit geval geen reden om hem te ontslaan van deze gebondenheid. Daarvoor geldt het volgende.

- 4.3 Volgens Consument heeft hij informatie ontvangen – te weten het rekeningafschrift van 30 november 2015 en tweemaal een telefonische mededeling – op basis waarvan hij in de veronderstelling verkeerde dat het toepasselijke rentetarief 2,6% voor een rentevastperiode van tien jaar bedraagt. De Bank bestrijdt dit. Enerzijds heeft zij toegelicht dat het ondertekende renteherzieningsvoorstel pas op 2 december 2015 is verwerkt. Conform de procedure is de rente vastgezet voor een periode van vijf jaar tegen een rentetarief van 2,6% wat zij nadien heeft gecorrigeerd. Anderzijds betwist de Bank dat telefonisch is bevestigd dat het rentetarief 2,6% bedraagt bij een rentevast periode van tien jaar.
- 4.4 De Commissie oordeelt dat sprake is van een fout van de Bank; zij heeft het renteherzieningsvoorstel niet tijdig verwerkt. Echter heeft zij deze fout, conform het renteherzieningsvoorstel, hersteld. Van schade is dan ook geen sprake. Dat de Bank niet heeft gecommuniceerd dat het rentetarief van 2,6% van toepassing is bij een rentevastperiode van vijf jaar, maakt bovenstaande niet anders.
- 4.5 De Commissie acht de klacht ongegrond en wijst de vordering van Consument daarom af.

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.

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 46 van het Reglement.