

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-562 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.J.M. Fennis, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 april 2016 en 8 juni 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 17 november 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. Consument doet voorts zijn beklag over de gehanteerde renteopslag. De opslag is conform artikel 81a BGfo in rekening gebracht. De vordering van Consument wordt afgewezen.

### **1. Procesverloop**

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

- de door Consument (digitaal) ingediende klachtformulieren;
- de klachtbrieven met bijlagen van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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 De Bank heeft op enig moment aan Consument een vijftal hypothecaire leningen verstrekt, In verband met het aflopen van de rentevastperiode op 31 maart 2016 heeft de Bank op 24 december 2015 een renteherzieningsvoorstel uitgebracht. Consument is daarbij de keuze gegeven uit een zestal mogelijkheden waaronder de keuzemogelijkheid voor een rentevastperiode van tien jaar met een rente van 2.7% inclusief opslagen en kortingen. Indien Consument geen keuze zou maken, dan zou de Bank op 1 april 2016 automatisch de rente vast zetten voor een periode van vijf jaar.

2.2 In de begeleidende brief bij het renteherzieningsvoorstel is onder meer het volgende opgenomen:

Hebben wij uw keuze vóór 31 maart 2016 verwerkt? Dan ontvangt u hiervan een bevestiging in uw Berichten. U vindt uw Berichten in Rabo Internetbankieren en in de Rabo Bankieren App. Uw nieuwe percentage staat ook op het rekeningafschrift dat u ontvangt in de eerste maand na de wijziging.

Uw nieuwe rentevastperiode gaat in op 1 april 2016.

**Als we geen keuze ontvangen**

Als we het formulier vóór 31 maart 2016 niet van u hebben ontvangen, dan zetten we de rente voor 5 jaar vast zonder rentebedenktijd.

**Wat als de rente lager is op 1 april 2016**

De rente kan gestegen of gedaald zijn op 1 april 2016. Als de rente die we op 1 april 2016 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 Consument heeft gekozen voor een rentevastperiode van tien jaar met een rente van 2,7%. Op het formulier heeft hij een aantekening gemaakt waardoor het er als volgt uitzag:

10 jaar vaste rente. Deze rente is nu 2,700% per jaar. In deze rente zit een opslag van 0,400% en een rentekorting van 0,200%. De opslag kan na deze rentevastperiode wijzigen. De rentekorting geldt alleen voor deze rentevastperiode. Het jaarlijks kostenpercentage van deze rente is 2,7%.

*N.B. Met de opslag van 0,400% zijn wij het niet eens.  
Hierover zijn wij nog in discussie met de Rabo bank  
en het Kifid*

- 2.4 Het formulier heeft Consument aan de bank gezonden en de Bank heeft het formulier ontvangen.

- 2.5 Vanwege de opmerkingen op het formulier heeft de Bank het niet goed kunnen verwerken, althans het formulier is door de Bank niet tijdig verwerkt. Als gevolg daarvan heeft de Bank de rente automatisch vastgezet voor een periode van vijf jaar met de bijbehorende rente.

- 2.6 Op het eerste rekening afschrift van Consument is daarom een rentepercentage van 2,4% vermeld, behorend bij een rentevastperiode van vijf jaar.

- 2.7 Op 1 april 2016 is rente voor de rentevastperiode van tien jaar gedaald naar 2,6%.

- 2.8 Nadat de Bank het keuzeformulier alsnog heeft verwerkt, wordt op het rekeningafschrift van Consument alsnog een rentepercentage van 2,6% behorende bij een rentevastperiode van tien jaar vermeld.

### 3. Vordering, klacht en verweer

### *Vordering Consument*

#### 3.1 Consument vordert :

- een bedrag van € 24.000,-, zijnde het bedrag dat overeenkomt met de risico-opslag van 0,4% over de hoofdsom van € 600.000,- over een periode van tien jaar; en
- een bedrag van €7.714 bestaande uit het renteverskil van 0.2% over de hoofdsom van € 181.512,09 en € 385.703,19 over een periode van tien jaar.

### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

#### 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

- de renteopslag is een generieke opslag en niet individueel bepaald en er is geen grond of rechtvaardiging voor een opslag van 0.4%;
- het rentetarief behoort 2,4% en niet 2,6% te zijn aangezien hij met de Bank een overeenkomst is aangegaan waarbij de rente op 2,4% is vastgesteld.

### *Verweer van de Bank*

#### 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

## 4. **Beoordeling**

### *Ten aanzien van de opslag*

- 4.1 De Commissie leidt uit de klacht af dat dat Consument op zichzelf geen bezwaar maakt tegen het gebruik van de opslag maar dat deze niet individueel is vastgesteld en er derhalve geen grond of rechtvaardiging is om deze in rekening te brengen.
- 4.2 De Commissie overweegt dat op grond van artikel 81a Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) een bank verplicht is dezelfde rente en opslagen te hanteren voor klanten in vergelijkbare situaties. Artikel 81a BGfo is gebaseerd op artikel 4:25 Wet op het financieel toezicht (Wft).
- 4.3 Zoals de Bank terecht in haar verweer heeft aangevoerd staat op basis van artikel 17 van de toepasselijke leningvoorwaarden alsmede artikel 81a van het BGfo het rentepercentage gedurende een rentevastperiode vast. Eerst na afloop van de huidige rentevastperiode kan de rente worden aangepast en kan een eventuele risico-opslag worden verwijderd.
- 4.4 Voorts is in artikel I, lid II van het BGfo de definitie van de debetrentevoet opgenomen als verschuldigde rente voor een krediet, uitgedrukt op jaarbasis en toegepast in een vast of variabel percentage. Uit artikel 59aa BGfo en de daarop gebaseerde ministeriele regeling van 12 december 2012, Stcr. 2012, nr. 26426 (FM 2012/1883 M) blijkt dat deze bepaling niet enkel ziet op een rentetarief zonder opslagen. De debetrentevoet is onder andere samengesteld uit het basistarief, opslagen in verband met ontwikkelingen op de kapitaalmarkten en kapitaalkosten, individuele risico-opslagen, doorlopende kosten en winst. De risico-opslag van 0,4% is dan ook een onderdeel hiervan.
- 4.5 Voor zover Consument stelt dat hij voor de bank een minder risico groot risico is, heeft de Bank voldoende aangetoond dat zij conform de overgelegde brochure “Klantinformatie Rentevormen” en rekening houdend met verhouding van de waarde van de woning en de

hoogte van de geldlening gerechtigd is om een opslag van 0.4% in rekening te brengen.

#### *Overeengekomen rente*

- 4.6 De vraag die die ten aanzien van de overeengekomen rente centraal staat, is of Consument er gerechtvaardigd op had mogen vertrouwen dat de Bank de intentie had om hem een rentetarief van 2,4% voor een rentevastperiode van tien jaar aan te bieden. De Commissie overweegt hiertoe als volgt.
- 4.7 De Commissie stelt vast dat eind december 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.
- 4.8 Consument heeft hierbij gekozen voor een rente van 2,7% 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.
- 4.9 De Bank heeft het formulier weliswaar te laat verwerkt en daarmee een fout gemaakt. Het te laat verwerken is overigens mede veroorzaakt door de handgeschreven toevoeging van Consument op het formulier. De Bank heeft de fout daarna, conform het renteherzieningsvoorstel, hersteld. Van schade is dan ook geen sprake. Op basis van een enkel rekeningafschrift kan Consument geen rechten ontlenen en is dat ook onvoldoende om er op te mogen vertrouwen dat een rentepercentage van 2,4% was overeengekomen.
- 4.10 Tussen partijen is een rentepercentage overeengekomen behorend bij een rentevastperiode van 10 jaar, welke, na aanpassing naar beneden, 2,6% bedraagt.
- 4.11 Op grond van het voorgaande dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

## **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](http://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.*