

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-571
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. C.E. Polak, leden en
mr. L.T.A. van Eck, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 juli 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank Tilburg U.A., gevestigd te Tilburg, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 22 november 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over het niet honoreren van zijn verzoek tot 30% boetevrij aflossen van de hypothecaire geldlening door herfinanciering door de Bank. De Commissie overweegt dat Consument op grond van artikel 22 sub d van de algemene voorwaarden jaarlijks 20% van de oorspronkelijke hypotheeksom boetevrij kan aflossen. Deze bepaling spreekt van de aflossing van een deel van de lening en ziet dus niet op, zoals ten onrechte door Consument wordt verondersteld, op herfinanciering van een deel daarvan bij de Bank. Op basis van hetgeen (schriftelijk en mondeling) tussen partijen is overeengekomen is de Bank niet gehouden het verzoek van Consument in te willigen. Dat de Bank eerder de mogelijkheid tot boetevrije herfinanciering bij haar wel heeft gedoogd maakt niet dat dit onderdeel wordt van de overeenkomst. Consument betreft in haar klacht tevens het door de Bank gegeven onvolledige en onjuiste advies bij het aangaan van de geldlening in 2007. Dit klachtonderdeel heeft Consument onvoldoende onderbouwd. De klacht is ongegrond.

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 met bijlagen.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 14 oktober 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

- 2.1 De Bank heeft op 20 september 2007 een offerte voor een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 420.000,- aan Consument en haar echtgenoot uitgebracht (hierna: offerte I). In de offerte is een rentetarief van 5% voor een periode van twintig jaar opgenomen. Consument en haar echtgenoot hebben offerte I voor akkoord ondertekend. Deze hypothecaire geldlening wordt hierna aangeduid als de geldlening. De Bank heeft op 12 oktober 2007 de geldlening aan Consument en haar echtgenoot verstrekt.

2.2 Consument en haar echtgenoot hebben op 30 november 2010 met de Bank gesproken over een gedeeltelijke omzetting van de geldlening van aflossingsvrij naar banksparen. Op 20 december 2010 heeft de Bank aan Consument en haar echtgenoot een aanbiedingsbrief verstuurd met onder meer de volgende inhoud:

“U wilt u huidige financiering oversluiten naar een nieuwe. Hierbij heeft u als doel een andere reden dan financieel voordeel of extra financiering. De eerste stap heeft u al gezet door met ons te komen praten. In ons gesprek van 30 november 2010 heeft u verteld wat uw wensen zijn. Deze brief is een samenvatting van dit gesprek. In de offerte met bijlagen vindt u alle informatie over de financiering.

(...)

Aflossing

U wilt vermogen opbouwen om op de beoogde aflosdatum de financiering gedeeltelijk af te lossen. Hierbij kiest u voor sparen.”

De bij de aanbiedingsbrief gevoegde offerte van 20 december 2010 (hierna: offerte II) vermeldt onder meer:

“Omschrijving:

Financiering die op de beoogde aflosdatum gedeeltelijk wordt afgelost met het eindspaarbedrag op de (...)Spaarrekening.

(...)

Het eindspaarbedrag op uw (...)Spaarrekening op de beoogde aflosdatum bedraagt € 185.735,79.

(...)

Nominale rente (verschuldigde rente): 5% (vijf procent) per jaar, twintig jaar vast tot 1 november 2027.

(...)

Vervroegde aflossingen:

Vervroegde aflossing van de financiering is altijd mogelijk. Per kalenderjaar mag u 20% van de oorspronkelijke hoofdsom zonder vergoeding aflossen. Als u meer wilt aflossen berekent de bank hiervoor in bepaalde gevallen een vergoeding om het renteverlies te compenseren. Dit geldt bijvoorbeeld als de rente voor vergelijkbare financieringen op het moment van vervroegde aflossing lager is dan de hierboven vermelde verschuldigde rente. Zie hiervoor de Algemene Voorwaarden voor particuliere geldleningen van [de Bank] 2008.

Financieringsbedrag:

€ 420.000,-“

Consument en de echtgenoot hebben de offerte voor akkoord ondertekend.

In offerte II zijn de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van [de Bank] 2008 (hierna: de algemene voorwaarden) op de geldlening van toepassing verklaard.

De algemene voorwaarden vermelden, voor zover relevant:

“22. Rente voor een bepaalde periode vast

(...)

c. *U bent bij vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, als op het moment van de vervroegde aflossing de rekenrente lager is dan de door u verschuldigde rente. De vergoeding is gelijk aan het verschil tussen de door u over de geldlening verschuldigde rente en de rekenrente, berekend over het vervroegd af te lossen bedrag over de periode vanaf het moment van vervroegde aflossing tot de einddatum van de geldende rentevastperiode. Het berekende bedrag wordt contant gemaakt op een door de bank te bepalen wijze. De vergoeding dient tegelijk met de vervroegde aflossing te worden betaald.*

d. *U mag zonder vergoeding per kalenderjaar maximaal één van de volgende bedragen vervroegd aflossen:*

- *twintig procent (20%) van de oorspronkelijke hoofdsom van de geldlening, of*
- *een bedrag gelijk aan het bedrag dat u in het lopende kalenderjaar verplicht dient af te lossen.*

Als u in een kalenderjaar niet vervroegd hebt afgelost, dan mag de voor dat kalenderjaar toegestane aflossing zonder vergoeding in een later kalenderjaar niet meer plaatsvinden.”

2.3 De Bank heeft in november 2014 haar beleid zo veranderd dat zij haar klanten niet meer toestaat 20% van de hoofdsom boetevrij bij haar te herfinancieren.

2.4 Op 20 april 2015 hebben Consument en de echtgenoot met de Bank gesproken over de gedeeltelijke herfinanciering van de geldlening.

3. **Vordering, klacht en verweer**

Vordering

3.1 Consument vordert dat de Bank een gedeelte van de geldlening (€ 84.000,- oftewel 20% van de totale hypotheeksom van € 420.000,-) omzet naar een variabele rente, zonder daarbij een boeterente in rekening te brengen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De advisering bij het aangaan van de hypothecaire geldlening in 2007 is onvolledig en onjuist geweest. Consument is onvoldoende voorgelicht over de risico's van een lange rentevastperiode (van 20 jaar) in combinatie met een aflossingsvrije hypotheekvorm. Een variabele rente is Consument afgeraden vanwege een mogelijke rentestijging. De beperkingen van de geldlening werden Consument pas duidelijk in een gesprek met de Bank in april 2015. Door een daling van de variabele rente, zocht Consument naar mogelijkheden voor het beperken van de hypotheeklasten. Consument verkeerde in de veronderstelling dat zij (tegen betaling van omzettingskosten ad € 250,-) 20% van de geldlening kon aflossen met een nieuwe (door de Bank te verstrekken) geldlening. Tijdens het gesprek op 20 april 2015 bleek echter dat de Bank boetevrij aflossen door herfinanciering sinds november 2014 niet meer toestaat.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Consument wil een gedeelte van de geldlening (20%) boetevrij herfinancieren. Consument kan op grond van artikel 22 sub d van de algemene voorwaarden 20% van de geldlening boetevrij aflossen. Het onderhavige verzoek van Consument ziet echter op het herfinancieren en niet op het aflossen van de geldlening met eigen gelden. De Bank is niet gehouden een nieuw rentecontract voor een gedeelte van de geldlening zonder betaling van boeterente aan Consument aan te bieden. Dat de Bank in het verleden (tot de beleidswijziging in november 2014) het herfinancieren van een gedeelte van de geldlening zonder het in rekening brengen van boeterente heeft toegestaan, maakt niet dat zij hier nu toe verplicht is. De Bank heeft met Consument hierover eerder geen afspraken gemaakt, toezeggingen gedaan of melding gemaakt in offertes of voorwaarden.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument ziet in beginsel op het verzoek van Consument 20% van de geldlening boetevrij te herfinancieren. Volgens Consument dient de Bank dit verzoek te honoreren, hetgeen door de Bank wordt betwist.
- 4.2 De Commissie overweegt dat het verzoek van Consument een wijziging van de tussen partijen bestaande overeenkomst betekent. De Bank mag als contractspartij in beginsel zelf bepalen of en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst aangaat of wijzigt. Op dit beginsel van contractsvrijheid bestaan kort gezegd drie uitzonderingen. De overeenkomst kan zelf voorzien in de mogelijkheid van wijziging (I), de omstandigheden kunnen maken dat ongewijzigde voortzetting van de overeenkomst naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet van een contractspartij kan worden verlangd (II) en weigering van een wijziging kan onder omstandigheden misbruik van bevoegdheid opleveren (III). Daarbij benadrukt de Commissie dat het in beginsel niet van belang is of het verzoek zelf redelijk is, maar dat het eerder gaat om de weigering van het verzoek.
- 4.3 Bij deze beoordeling is allereerst van belang dat Consument op grond van artikel 22 sub d van de algemene voorwaarden jaarlijks 20% van de oorspronkelijke hypotheeksom boetevrij kan aflossen. Deze bepaling spreekt van de aflossing van een deel van de lening en ziet dus niet op, zoals ten onrechte door Consument wordt verondersteld, op herfinanciering van een deel daarvan. Herfinanciering ziet immers op een nieuwe renteafspraken voor een gedeelte van de overeenkomst en niet op gedeeltelijke aflossing van de geldlening met een lagere schuld en (mogelijk) andere risico inschaling tot gevolg. Daarbij is van belang dat ter zitting is komen vast te staan dat partijen bij de hypotheekverstrekking in 2007 en de doorgevoerde wijzigingen in 2010 niet hebben gesproken over boetevrij aflossen door herfinanciering en dat de Bank op dat punt geen toezeggingen aan Consument heeft gedaan. Op basis van hetgeen (schriftelijk en mondeling) tussen partijen is overeengekomen is de Bank dus niet gehouden het in het geding zijnde verzoek van Consument in te willigen.

- 4.4 De Bank heeft voorts toegelicht dat zij tot november 2014 herfinanciering van boetevrije vervroegde aflossingen toestond. Het feit dat de Bank eerder deze mogelijkheid heeft toegestaan maakt niet dat dit onderdeel wordt van de overeenkomst. Het staat de Bank vrij om buiten hetgeen zij met klanten overeenkomt extra voordelen aan klanten te bieden als onderdeel van haar beleid, zoals boetevrije herfinanciering. De Bank kan dit beleid wijzigen of afschaffen, indien zij daarmee binnen de grenzen van de wet en de normen van redelijkheid en billijkheid blijft. Nu de Bank haar beleid op dit punt voor al haar particuliere hypotheekklanten heeft gewijzigd, is er voor de Commissie geen aanleiding om te concluderen dat zij dat gewijzigde beleid niet op de met Consument gesloten geldlening zou mogen toepassen. Voorts zijn geen omstandigheden gesteld of gebleken die maken dat deze beleidswijziging strijdig zou zijn met de wet of de normen van redelijkheid en billijkheid. Daarbij speelt ook mee dat het betreffende beleid niet gepubliceerd is, Consument kort voor het adviesgesprek in april 2015 op internet heeft gelezen dat de Bank dit beleid hanteerde en dat partijen niet eerder dan tijdens het adviesgesprek hierover hebben gesproken, zodat van een gerechtvaardigd vertrouwen dat Consument van dit beleid gebruik zou kunnen maken geen sprake kan zijn. Gelet op de voorgaande overwegingen is niet gebleken dat de Bank met het weigeren van het verzoek en het ongewijzigd voortzetten van de overeenkomst in strijd heeft gehandeld met de normen van redelijkheid en billijkheid of misbruik heeft gemaakt van haar bevoegdheid.
- 4.5 Consument betreft in haar klacht tevens het volgens haar door de Bank gegeven onvolledige en onjuiste advies bij het aangaan van de geldlening in 2007. Zij stelt dat de risico's van volledig aflossingsvrij in combinatie met een lange rentevastperiode onvolledig zijn belicht en dat de Bank niet akkoord is gegaan met het verzoek voor een gedeelte van de geldlening een variabele rente overeen te komen. Zonder nadere toelichting valt niet in te zien dat de tussen partijen overeengekomen rentevastperiode van twintig jaar niet passend was bij de toenmalige financiële situatie van Consument. De stelling van Consument dat bij het hypotheekadvies in 2007 niet is gesproken over manieren om de hypotheeksom aan het einde van de looptijd (gedeeltelijk) te kunnen aflossen, bijvoorbeeld door middel van een opbouwhypotheek, is onaannemelijk. Uit de door de Bank overgelegde stukken (zie pagina 3 van het Toelichtingsformulier Particuliere Financieringsaanvraag), blijkt immers dat partijen in het adviestraject onder meer hebben gesproken over de eerder door partijen bij een andere geldverstrekker afgesloten meegroeiverzekering. Consument heeft verder geen toelichting gegeven op dit klachtonderdeel en heeft daarmee op dit punt, gelet op de gemotiveerde betwisting door de Bank, haar stellingen onvoldoende onderbouwd.
- 4.6 De vordering van Consument zal, op grond van voorgaande overwegingen, 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.

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.