

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-629
(mevrouw mr. A.M.T. Wigger, voorzitter en mevrouw mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 26 augustus 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 21 december 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de bestaande overeenkomst van hypothecaire geldlening opengebroken en heeft gekozen voor een nieuw rentetarief en een nieuwe rentevastperiode. Consument heeft de Bank voorafgaand aan deze keuze concrete vragen gesteld met betrekking tot de renteontwikkelingen van hypotheektarieven op de markt en het toekomstige beleid van de ECB. Consument heeft gesteld dat deze informatie voor hem essentieel was om tot een weloverwogen beslissing te komen. De Commissie oordeelt dat de renteontwikkelingen niet zijn te voorspellen en van de Bank niet kan worden verwacht dat zij hierover concrete uitspraken doet. De Bank is bovendien transparant in haar rentebeleid en Consument had de informatie ook via de (publiekelijk toegankelijke) website van de Bank kunnen zien.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 6 december 2016 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beslechting van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten, waarvan de initiële rentevastperiode zou aflopen op 15 mei 2017.
- 2.2 Eind december 2015 heeft Consument de Bank benaderd om de mogelijkheden met betrekking tot zijn hypothecaire geldlening te bespreken. Consument heeft naar aanleiding hiervan besloten om het bestaande rentecontract open te breken en een nieuw rentecontract van 3,2% af te sluiten met een rentevastperiode van tien jaar.

- 2.3 De Bank heeft een coulance aanbod gedaan teneinde het geschil in der minne op te lossen. Consument heeft hiermee niet ingestemd, waardoor het aanbod is komen te vervallen. Tussen partijen is onenigheid ontstaan over de inhoud van het voorstel.
- 2.4 Ter zitting heeft de Commissie de Bank verzocht om na te gaan of de inhoud van het telefoongesprek van 24 juni 2016, waarin het coulance aanbod is gedaan, is vastgelegd. De Bank heeft op 9 december 2016 te kennen gegeven dat zulks niet het geval is, maar dat de inhoud van het gesprek op 27 juni 2016 per e-mail aan Consument is bevestigd. Consument stelt zich op het standpunt dat een specifiek bedrag van € 1.000,00 nimmer als limitatieve voorwaarde is gesteld.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 26.375,00. Dit bedrag bestaat uit de reeds betaalde boete voor vervroegde aflossing van € 3.575,00 vermeerderd met € 22.900,00 aan teveel te betalen rente onder de nieuwe overeenkomst van hypothecaire geldlening. Consument heeft als mogelijke oplossing voorgesteld dat de oversluiting ongedaan wordt gemaakt of dat hij voor een lagere rente kan opteren op de oorspronkelijke vervaldatum van de rentevastperiode.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank laakbaar jegens hem heeft gehandeld en voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- Consument heeft specifieke en concrete vragen gesteld met betrekking tot de renteontwikkelingen van de hypotheektarieven op de markt en het toekomstige beleid van de Europese Centrale Bank (ECB). Consument is immers geen ingewijde in de financiële sector en een dergelijke verwachting uit professionele hoek was voor hem een belangrijke grondslag om tot een weloverwogen beslissing te komen. Het antwoord van de Bank was een uiterst belangrijke leidraad voor de keuze van Consument, op basis waarvan hij een (achteraf onjuiste) beslissing heeft genomen;
 - Consument heeft in de interne klachtenprocedure en de schriftelijke fase benadrukt dat hij geen advies van de Bank heeft gevraagd, maar slechts om een verwachting met betrekking tot renteontwikkelingen heeft verzocht. Tijdens de zitting heeft hij aangegeven dat het hem ging om de tendens en niet om verwachtingen;
 - de Bank heeft algemene termen gebruikt, zoals “de rentestanden zijn nu historisch laag”, “ze kunnen alle kanten op bewegen”, “kies de rente waar u het beste bij slaapt” en “wij kunnen hier niets over zeggen”. De Bank heeft nooit gezegd dat zij dergelijke informatie niet kan of mag geven en heeft dus niet duidelijk naar Consument gecommuniceerd;
 - de Bank heeft op 5 november 2015 en op 9 februari 2016 een ‘Kwartaalbericht Kapitaalmarkt’ gepubliceerd. Hierin is door de Bank een heldere en ondubbelzinnige verwachting over de rente uitgesproken. De Bank beschikte dus wel degelijk over de informatie, maar heeft laakbaar gehandeld door dit niet aan Consument te verstrekken. Als Consument bekend was geweest met de informatie, dan had hij andere keuzes gemaakt;

- Consument stelt dat de Bank ermee bekend was dat de ECB op 10 maart 2016 een rentebesluit zou publiceren, omdat de ECB al geruime tijd bezig was met de verruiming van het monetair beleid. De Bank heeft dit niet aan hem medegedeeld;
- Consument heeft opgemerkt dat het onredelijk is om de bewijslast bij hem te leggen, nu de medewerker van de Bank hem telefonisch heeft benaderd terwijl zij in de auto zat en dit gesprek dus niet is opgenomen.

Verweer van de Bank

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

- de Bank heeft ter zitting benadrukt dat de klant het medium kiest en dat het niet nodig is om in persoon contact te hebben. De lokale vestigingen van de Bank bepalen bovendien niet zelf het rentebeleid, dat wordt op landelijk niveau bepaald;
- de Bank geeft geen advies en spreekt geen verwachtingen uit naar haar cliënten over de ontwikkeling van hypotheekrentetarieven, omdat zij niet kan voorspellen hoe de rente zich zal ontwikkelen, zij geen verkeerd advies wil verstrekken en de rente van meerdere factoren afhankelijk is. De interpretatie van termen als 'lage rente' verschilt bovendien per cliënt;
- de bewoordingen in de kwartaalberichten zijn algemeen en zijn geen garantie dat de rente daadwerkelijk zal stijgen of dalen. Bovendien betreft dit speculaties over de woningmarkt in het algemeen en niet specifiek de rentetarieven van de Bank;
- het staat niet vast dat Consument andere keuzes zou hebben gemaakt indien hij was gewezen op -bijvoorbeeld- de kwartaalberichten van de Bank. Bovendien is het te voorbarig om te stellen dat Consument de verkeerde keuze heeft gemaakt, juist omdat niet vaststaat hoe de rente zich zal ontwikkelen.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank laakbaar heeft gehandeld door de gegevens waarom Consument heeft verzocht niet aan hem te verstrekken. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

Informatievoorziening van de Bank

4.2 Consument heeft gesteld dat de Bank hem onjuiste informatie heeft verstrekt, terwijl hij expliciet heeft verzocht om informatie met betrekking tot het toekomstige beleid van de ECB en de renteontwikkelingen van de hypotheekrentetarieven op de markt. Hij heeft hierdoor niet tot een weloverwogen beslissing kunnen komen. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist door te stellen dat zij geen verwachtingen kan uitspreken met betrekking tot toekomstige renteontwikkelingen. Consument heeft gesteld dat de Bank dat dan had moeten vermelden, echter heeft zij dit nagelaten.

4.3 De Commissie stelt voorop dat het een feit van algemene bekendheid is dat de rente op de kapitaalmarkt afhankelijk is van verscheidene factoren, waarvan een gedeelte buiten de invloedssfeer van financieel dienstverleners ligt. De ontwikkeling van de rente is dan ook niet met zekerheid te voorspellen. Van een financieel dienstverlener zoals de Bank kan dan ook niet worden verwacht dat zij hierover (al dan niet in algemene zin) uitspraken doet tegen

individuele cliënten. Door termen als ‘*de rentestanden zijn op dit moment historisch laag*’ en ‘*kunnen alle kanten op bewegen*’, heeft de Bank de huidige tendens op de markt voldoende omschreven.

- 4.4 De Bank is bovendien transparant in haar rentebeleid en publiceert actief de geldende rentetarieven op haar website. Ook de kwartaalberichten zijn publiekelijk toegankelijk. Alhoewel het de Bank had gesierd als zij Consument had gewezen op dergelijke berichtgeving, neemt dit niet weg dat Consument hiertoe zelf toegang had. Zeker nu Consument heeft benadrukt hoe belangrijk het voor hem was om dergelijke informatie te verkrijgen alvorens een beslissing te nemen, had het op zijn weg gelegen om ook zelf onderzoek te verrichten. Overigens merkt de Commissie op dat de kwartaalberichten ook algemene bewoordingen bevatten en dat slechts een verwachting wordt geschetst waaraan geen rechten kunnen worden ontleend.
- 4.5 Consument heeft gesteld dat hij het vermoeden heeft dat de Bank bekend was met het toekomstige beleid van de ECB. Artikel 150 Wetboek van Rechtsvordering bepaalt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten, haar stellingen in beginsel moet bewijzen, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit. Van deze uitzonderingsregel is geen sprake, waardoor de bewijslast ten aanzien van deze stelling bij Consument ligt.
- 4.6 Nu Consument er niet in is geslaagd deze stelling te onderbouwen met bewijs, kan de Commissie niet anders dan ervan uitgaan dat de medewerker van de Bank niet bekend was met het toekomstige beleid van de ECB. Het kan de Bank daarom niet worden verweten dat Consument hierover niet is geïnformeerd. De Commissie wijst dit klachtonderdeel dan ook af.

Coulance aanbod

- 4.7 Op 24 juni 2016 heeft een telefoongesprek plaatsgevonden tussen Consument en een medewerker van de Bank om de mogelijkheden van een minnelijke regeling te bespreken. Op 27 juni 2016 heeft de betreffende medewerker van de Bank de inhoud van het gesprek per e-mail aan Consument bevestigd:
- “(…) Goed om te merken dat we met onderstaande afspraken vanuit onze organisatie enige coulance kunnen aanbieden:
- Tot 1 juli 2017 heeft u de mogelijkheid om uw huidige rentevastperiode aan te passen, waarbij u een tegemoetkoming van ons ontvangt van maximaal € 1.000,00 op de boete rente (…)
- Consument heeft gesteld dat het bedrag van € 1.000,00 nimmer als limitatieve voorwaarde is gesteld. De medewerker van de Bank heeft dit op 30 juni 2016 betwist.
- 4.8 Onder verwijzing naar overweging 4.5 en met inachtneming van het feit dat een bank niet verplicht is om telefoongesprekken op te nemen en te bewaren, oordeelt de Commissie dat de bewijslast bij Consument ligt.
- 4.9 Nu geen van beide partijen kan bewijzen wat de inhoud van het voorstel behelst, kan de Commissie niet anders dan uitgaan van het voorstel dat door de Bank op 27 juni 2016 schriftelijk aan Consument is gedaan.

Het aanbod is door de Bank in haar verweerschrift van 2 november 2016 herhaald, doch tegen finale kwijting. Nu Consument dit voorstel niet heeft geaccepteerd, oordeelt de Commissie dat de Bank niet gehouden is om dit voorstel te handhaven dan wel een nieuw voorstel aan Consument te doen. Ook dit klachtonderdeel wijst de Commissie af.

Het voorgaande leidt tot de conclusie dat niet is komen vast te staan dat de Bank laakbaar jegens Consument heeft gehandeld. De Commissie 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.