

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-231 (mr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op : 6 september 2016
Ingediend door : Consumenten
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak : 5 april 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

In de gegeven omstandigheden mochten consumenten naar het oordeel van de commissie de uitlatingen van de Bank over het openbreken van het rentecontact niet opvatten als een tot hen gericht aanbod.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier voorzien van bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de e-mail van Consument van 7 december 2016 met bijlagen.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 17 februari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Destijds hebben Consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. De lening bestaat uit twee aflossingsvrije delen.
- 2.2 Het rentecontract behorend bij het leningdeel ad € 125.000,00 zou eindigen per 30 november 2016. Het rentecontract van het leningdeel ad € 145.000,00 zou aflopen per 30 juni 2019.
- 2.3 In februari 2016 hebben Consumenten telefonisch contact gezocht met de Bank om de mogelijkheden van het openbreken van de rentecontracten te onderzoeken.
- 2.4 De Bank heeft Consumenten vervolgens een oversluitanalyse (d.d. 10 februari 2016) toegestuurd. In het desbetreffende document is vermeld:
“Dit document bestaat enkel uit een cijfermatige berekening. (...) De informatie en aannames kunnen onjuist zijn. (...) Deze analyse geeft zodoende slechts een indicatie en dient als hulpmiddel om na te gaan of oversluiten voor u wel of niet voordelig is. (...)
Aan dit document kunnen geen rechten worden ontleend”.
- 2.5 Op 1 maart 2016 heeft tussen de Bank en Consumenten een gesprek plaatsgevonden.
- 2.6 Daags daarna hebben Consumenten de Bank verzocht om een oversluitanalyse voor het leningdeel ad € 145.000,00 toe te sturen met als peildatum 1 april 2016.

- 2.7 Op 4 maart 2016 heeft de Bank (per mail) aan dit verzoek voldaan. In deze oversluitanalyse heeft de Bank de onder rechtsoverweging 2.4 geciteerde informatie opgenomen.
- 2.8 Op 15 maart 2016 heeft de adviseur van de Bank Consumenten per e-mail, voor zover relevant, het volgende bericht: “Onderstaand de bruto rente voor de lening: (...) Nieuwe 20 jaar vast lening 145.000 3,1% = € 374,58 (20 jaar vast)”.
- 2.9 De volgende dag op 16 maart 2016 hebben Consumenten de Bank per mail, voor zover relevant, bericht: “Naar aanleiding van je voorstel kiezen wij voor de periode van 20 jaar met ingang van 1 april voor de bestaande lening van 145.000”.
- 2.10 Op 18 maart 2016 heeft de adviseur van de Bank Consumenten per mail, voor zover relevant, geschreven:
”Gisteren hebben wij telefonisch contact gehad over de eerdere mail die ik gestuurd heb. Ik heb aangegeven dat ik niet de juiste tarieven heb gecommuniceerd.
Wij hebben in ons eerdere gesprek gesproken over de waarde van de woning ten opzichte van de schuld. Op basis van de huidige waarde van de woning volgens de WOZ komt de huidige financiering boven toegestaan uit. Ik heb daarbij ook aangegeven dat we bij verlenging of afkoop uitgaan van het tarief zoals oorspronkelijk is vastgesteld en dat is het tarief van een onderpandsbelasting tussen 67,5% en de 90%.
Ook de tarieven die we toen besproken hebben, waren gebaseerd op deze categorie.

Ik heb in de mail over de bruto rentepercentages u van extra informatie willen voorzien om u te helpen, maar heb per abuis de verkeerde tarieven gebruikt.

Wij kunnen en mogen volgens de wet geen afwijkingen hierop hanteren en voor u blijft na renteherziening het tarief van een onderpandsbelasting tussen 67,5% en de 90% van toepassing.”.
- 2.11 Consumenten hebben het rentecontract behorende bij leningdeel ad € 145.000,00 per 1 april 2016 overgesloten tegen een 20 jaarsvaste rente ad 3,4%.
- 2.12 Als compensatie heeft de Bank geen wijzigingskosten ad € 250,00 in rekening gebracht en heeft zij Consumenten een tegoedbon gegeven.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank met ingang van 1 april 2016 de rente voor het leningdeel ad € 145.000,00 op 3,1% voor 20 jaar vast zal vaststellen dan wel de geleden schade zal compenseren.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft aangeboden dat de rente voor het leningdeel ad € 145.000,00 op 3,1% voor 20 jaar vast wordt vastgesteld. Een aanbod dat Consumenten hebben aanvaard. Op ontzette gronden weigert de Bank deze afspraak na te komen.

Verweer 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

- 4.1 De vraag die moet worden beantwoord is of Consumenten met de Bank voor leningdeel € 145.000,00 een rentepercentage van 3,1%, 20 jaar vast, zijn overeengekomen. Consumenten stellen dat zij het aanbod van de Bank met deze inhoud hebben aanvaard. De Bank stelt dat zij Consumenten geen aanbod heeft gedaan.
- 4.2 Naar het oordeel van de Commissie mochten Consumenten de uitlatingen van de Bank over het openbreken van de rentecontracten in de gegeven omstandigheden niet opvatten als een tot hen gericht aanbod om voor leningdeel € 145.000,00 gedurende 20 jaar een rente van 3,1% in rekening te brengen. De Bank heeft in haar oversluitanalyse van 4 maart 2016 aan haar informatie over onder meer de verschuldigde rente toegevoegd dat het enkel om een cijfermatige berekening ging en dat de informatie en aannames onjuist konden zijn. Volgens de Bank gaf de analyse slechts een indicatie die als hulpmiddel diende om na te gaan of oversluiten voordelig is. Ook heeft de Bank vermeld dat aan dit document (met informatie over de rente) geen rechten konden worden ontleend. Later heeft de Bank op verzoek van Consumenten rentepercentages, waaronder 3,1%, genoemd, maar deze uitlating moet worden geplaatst in het teken van informeren en niet in het teken van contracteren.
- 4.3 Aangezien de uitlatingen van de Bank in dit geval niet als een aanbod kunnen worden gekwalificeerd, is tussen partijen geen overeenstemming over het rentepercentage van 3,1%, 20 jaar vast, tot stand gekomen.
- 4.4 Dit leidt ertoe dat de klacht van Consumenten ongegrond is en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.
- 4.5 Al het overige dat door partijen is aangevoerd kan niet tot een ander oordeel leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

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.