

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-459  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. W.H.G.A. Filott mpf en mr. A.M.T. Wigger, leden  
en mr. C.I.S. Dankelman-de Vogel, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 6 september 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 14 juli 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument stelt dat de Bank hem een hypothecaire geldlening heeft verstrekt die niet aan zijn wensen voldoet en derhalve schadelijkt is. Vaststaat dat Consument is bijgestaan door een onafhankelijk financieel adviseur en dat de Bank slechts de rol van geldverstrekker heeft vervuld. Het lag op de weg van de Adviseur om de gewenste constructie en de mogelijkheden hiertoe bij de Bank kenbaar te maken. Voor de stelling van Consument dat de Bank hem had moeten informeren over de onuitvoerbaarheid van de gewenste constructie, biedt het dossier geen houvast. De vordering wordt afgewezen.

## **I. Procesverloop**

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

- het door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 22 juni 2017 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zich in 2014 voor advies en bemiddeling tot zijn financieel adviseur de heer Vermeer van Ditters Hypotheken en Assurantiën B.V. (hierna: 'Adviseur') gewend in verband met de financiering van de aankoop van een kavel bouwterrein en een daarop te bouwen woning.
- 2.2 In januari 2015 heeft de Adviseur contact opgenomen met de Bank voor het afsluiten van een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') ter hoogte van € 550.000,--. Consument wenste een zo hoog mogelijke rente op basis van een rentevastperiode van dertig jaar.

Op 27 februari 2015 heeft de Bank een offerte met een hoofdsom van € 530.000,-- uitgebracht. De geldlening is gesplitst in drie leningdelen. Te weten twee Rabo Opbouw hypotheek (hierna: 'ROH's') en een Annuïteiten hypotheek. Aan de ROH's zijn Rabo Opbouw Spaarrekeningen gekoppeld. Nadat Consument de offerte met zijn Adviseur heeft doorgenomen hebben Consument en zijn partner de offerte dezelfde dag voor akkoord getekend.

- 2.3 De Bank hanteert in haar opslagenbeleid drie risicocategorieën: 1. Klanten met een hypothecaire geldlening met NHG of een hypothecaire geldlening zonder NHG en lager dan 67,5% van de marktwaarde van de woning, 2. Klanten met een hypothecaire geldlening zonder NHG tussen 67,5% en 90% van de marktwaarde van de woning en 3. Klanten met een hypothecaire geldlening zonder NHG boven 90% van de marktwaarde van de woning. De Bank kijkt bij het bepalen van dit percentage naar de netto financieringslasten. Dat wil zeggen dat hierbij rekening wordt gehouden met de opgebouwde waarde in een ROH. De geldlening valt in risicocategorie 2.
- 2.4 Na het volledig benutten van het bouwdepot eind 2015 heeft Consument de Bank verzocht om een verhoging van het rentetarief. De Bank heeft dit verzoek afgewezen, omdat het verzoek niet overeenstemt met het opslagenbeleid van de Bank. De hoogte van de hypothecaire geldlening bedraagt ook na opname van het bouwdepot 78% van de marktwaarde van de woning waarmee de risicocategorie waarin de geldlening valt niet is veranderd.
- 2.5 Consument heeft op 2 februari 2016 zijn ontevredenheid over de afwijzing van zijn verzoek bij de Bank geuit. Hij verzoekt de Bank de risicoklasse voor het bepalen van het rentetarief op de geldlening te baseren op de bruto financiering. De geldlening zou hierdoor in een hogere risicocategorie komen met een hogere rente als gevolg. Deze hogere rente zou gelden voor alle leningdelen en als vergoeding worden gegeven op de aan de ROH's gekoppelde spaarrekeningen. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Bank zal worden veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 12.000,--.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank heeft haar zorgplicht jegens Consument geschonden door een geldlening te verstrekken die niet aan zijn wensen voldoet. Consument wenste maximaal rendement op de ROH's te behalen door in de initiële jaren maximaal op de spaarrekeningen in te leggen tegen een zo hoog mogelijk rentetarief.

Na opname van het bouwdepot zou het totale leenbedrag boven de 90% van de marktwaarde van de woning uitkomen (risicocategorie 3) met een rente-opslag van 0,3% tot gevolg. In het voortraject is de voorgestelde constructie met de Bank besproken en zij heeft bij Consument de indruk gewekt dat dit mogelijk was. Uit de door de Bank overgelegde stukken had Consument niet kunnen opmaken dat zij de risicoklasse bepaalt aan de hand van de netto-financieringslasten. De rekenmethodes verschillen per financier en de Adviseur had niet kunnen weten dat de Bank deze methode hanteert. Pas in november 2015 heeft de Bank aangegeven dat zij de risico-klasse aan de hand van de netto-financiering bepaalt en het voor Consument niet mogelijk is om gedurende de looptijd van de geldlening in de hoogste risicocategorie te komen. Consument had op voorhand niet kunnen weten dat de gewenste constructie niet mogelijk was. Hij vermoedt dat de Bank de rekenmethode op een bepaald moment heeft gewijzigd van bruto naar netto financieringslasten.

Daarbij is de dienstverlening en de klachtafhandeling niet verlopen zoals van een financiële instelling mag worden verwacht. Verscheidene aspecten geven aan dat de Bank niet professioneel en serieus heeft gehandeld.

#### Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft samen met de Adviseur zijn financiële positie, wensen en het aanbod van de Bank besproken. De Bank gaat ervan uit dat de Adviseur Consument voldoende en duidelijk heeft geïnformeerd over zijn (on)mogelijkheden. De Bank was slechts geldverstrekker;
  - de geldlening is op basis van de door Consument en Adviseur verstrekte gegevens volgens de normen van de Bank en wet- en regelgeving correct verstrekt. De Bank heeft Consument hierover geïnformeerd;
  - de Bank beroept zich op haar beleidsvrijheid ten aanzien van het bepalen van de hoogte van de rentetarieven en de rente-opslagen. Zij heeft ten aanzien van de voorwaarden en berekeningswijze van de risico-opslagen geen toezeggingen gedaan, noch heeft zij bepaalde verwachtingen geschapen;
  - in overeenstemming met artikel 81 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) voert de Bank een eensporig rentebeleid;
  - de Adviseur is een bekende van de Bank en hij had bekend moeten zijn met haar rentebeleid. Indien over haar beleid onduidelijkheid was bij Consument en/of de Adviseur had het op hun weg gelegen om hierover nadere toelichting te vragen.

#### 4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie heeft de vraag te beantwoorden of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden door Consument een geldlening te verstrekken die niet aan zijn wensen voldoet en derhalve schadeplichtig is.

- 4.2 De Commissie is van oordeel dat dit in de gegeven feiten en omstandigheden van deze klacht niet is komen vast te staan. In het hiernavolgende wordt dit oordeel nader toegelicht.
- 4.3 Vaststaat dat Consument is bijgestaan door de Adviseur en dat de Bank slechts de rol van geldverstrekker heeft vervuld. De Bank heeft als hypothecair financier een voorstel aan Consument gedaan, dat hij als wederpartij heeft aanvaard. Omdat de Bank slechts aanbieder is geweest in deze, was zij ten tijde van het afsluiten van de geldlening slechts gehouden tot het toetsen van de aangevraagde financiering van Consument om te voorkomen dat sprake zou zijn van overkreditering, en tot het verschaffen van juiste informatie over de aangevraagde financiering. Het ligt op de weg van een adviseur om de persoonlijke financiële situatie van Consument in kaart te brengen, voorlichting te verstrekken over de (on)mogelijkheden, de consequenties en risico's die daarbij horen en vervolgens op zoek te gaan naar een passende financiering.
- 4.4 Consument stelt dat de Bank bekend was met de gewenste constructie die hij voor ogen had en verwijt de Bank dat zij hem niet heeft medegedeeld dat de constructie niet uitvoerbaar was. De door de Bank gehanteerde methode is niet opgenomen in de stukken en de Bank heeft haar beleid ook niet medegedeeld. Door de Bank is gesteld dat zij wist dat Consument zijn ROH's tegen een zo hoog mogelijk rentetarief wilde vastzetten, maar niet bekend was met de behoefte van Consument om door middel van het benutten van het bouwdepot van de geldlening de risico-opslag te verhogen. Indien zij op de hoogte was geweest van deze behoefte, had zij Consument dan wel de Adviseur kunnen informeren over haar beleid en de onuitvoerbaarheid hiervan bij de Bank.
- 4.5 Niet is komen vast te staan dat Consument dan wel de Adviseur de gewenste constructie expliciet bij de Bank kenbaar heeft gemaakt. Het lag op de weg van de Adviseur om dit bij de Bank kenbaar te maken en de mogelijkheden hiertoe bij de Bank te onderzoeken. Voor de stelling van Consument dat de Bank hem had moeten informeren over de onuitvoerbaarheid van de gewenste constructie, biedt het dossier geen houvast. Of, zoals door Consument is gesteld, de Bank haar beleid ten aanzien van het bepalen van de risicocategorie heeft gewijzigd, is door de Bank betwist en daarmee eveneens niet komen vast te staan.
- 4.6 Gebleken is dat het beleid van de Bank nergens wordt gepubliceerd. In het kader van transparantie verdient het aanbeveling dat de Bank haar beleid ten aanzien van het hanteren van netto financieringslasten bij het bepalen van de risicocategorie ook voor derden kenbaar maakt.
- 4.7 Tot slot merkt de Commissie op dat Consument zijn beklag heeft gedaan over de dienstverlening van en de klachtafhandeling door de Bank. Daarbij heeft hij onder meer gewezen op het gebrek aan communicatie.

Uit de stukken maakt de Commissie op dat de Bank het klantbelang in acht heeft genomen, naar beste kunnen getracht heeft de onduidelijkheden weg te nemen en diverse administratieve handelingen op een later moment heeft gecorrigeerd dan wel opgelost.

- 4.8 Het voorgaande leidt ertoe dat de vordering van Consument wordt afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een ander oordeel leiden en zal onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*