

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-311  
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. T.R.G. Leyh, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 juli 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 24 mei 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Consument verwijt de Bank dat zij hem niet goed heeft voorgelicht omtrent de risico's van rentemiddeling, meer specifiek bij een eventuele verhuizing. De Commissie stelt vast dat Consument expliciet is geweest op het feit dat na rentemiddeling bij verhuizen een boete (vergoeding) aan hem in rekening kan worden gebracht.

**I. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen en de aanvulling daarop;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

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. Consument en zijn echtgenote (hierna gezamenlijk te noemen: Consument) hebben een viertal hypothecaire geldleningen afgesloten bij de Bank.
- 2.2. Na een onderhoudsgesprek met de Bank heeft Consument begin 2017 besloten in te gaan op een voorstel van de Bank tot rentemiddeling ten behoeve van twee van de lopende geldleningen. Voor elk van deze leningdelen heeft Consument een apart voorstel ontvangen. Voor het eerste gold dat de bestaande rente van 4,2% met rentevaste periode tot 30 november 2013 in het aanbod voor een nieuwe rentevaste periode van twintig jaar gewijzigd is in een middelrente van 3,7%. Voor het tweede golden dezelfde voorwaarden, behoudens de middelrente, die op 3,75% is gesteld.

- 2.3. In de per leningdeel bij de voorstellen gevoegde keuzeformulieren is de volgende paragraaf opgenomen:

***Kiest u voor Rentemiddeling?***

Dan maken wij met u de volgende afspraken:

***1) Wel boete bij verhuizen***

- In de algemene voorwaarden die gelden voor dit leningdeel, staat dat u onder bepaalde voorwaarden bij juridische eigendomsoverdracht van de woning of het registergoed (dit noemen wij hierna *verhuizen*) uw leningdeel aan ons mag terugbetalen zonder boete. Dit geldt niet gedurende de nieuwe rentevaste periode waarvoor met u een middelrente is afgesproken. Als u verhuist in die periode is het mogelijk dat u wél een boete moet betalen. Of u een boete moet betalen en hoe hoog deze is, hangt onder andere af van de actuele rente die de Rabobank dan aanbiedt en de hoogte van de rente die u betaalt. In de algemene voorwaarden kunt u lezen hoe wij de boete berekenen. In de algemene voorwaarden wordt de boete ook wel *vergoeding* genoemd.
- De boete die we in deze situatie bij verhuizen berekenen, bedraagt nooit meer dan 3% van het leningbedrag dat u terugbetaalt.
- Na afloop van de rentevaste periode waarvoor rentemiddeling is afgesproken, kunt u uw leningdeel gewoon weer zonder boete terugbetalen bij verhuizen, zoals dat in de voorwaarden is beschreven.

- 2.4. Consument heeft voor rentemiddeling gekozen, die voor beide leningdelen per februari 2017 is geëffectueerd.
- 2.5. Enige maanden later is Consument verhuisd. De Bank heeft Consument een vergoeding bij verhuizen in rekening gebracht van € 6.500. Consument heeft daartegen bezwaar gemaakt. De Bank heeft Consument vervolgens uit coulance een voorstel gedaan, inhoudende dat hij indien hij de financiering van de nieuwe woning wederom bij haar zou onderbrengen, de vergoeding niet zou behoeven te voldoen. Consument is niet op dit voorstel ingegaan en is overstapt naar een andere financier.

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

*Vordering Consument*

- 3.1. Consument vordert kwijtschelding van de door de Bank in rekening gebrachte vergoeding van € 6.500.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2. Consument voert hiertoe aan onvoldoende te zijn geweest op de risico's van het gebruik maken van rentemiddeling. De boete van € 6.500 staat niet in verhouding tot de voordelen die het hem heeft opgeleverd.

*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**

- 4.1. Naar de kern behelst de klacht van Consument het verwijt aan de Bank dat zij hem niet goed heeft voorgelicht omtrent de risico's van rentemiddeling, meer specifiek bij een eventuele verhuizing. Aldus rijst de vraag of de Bank in haar informatieplicht jegens Consument is tekortgeschoten.
- 4.2. De Commissie stelt vast dat de keuzeformulieren (zie overweging 2.3.) een in heldere bewoordingen opgestelde, gelijkkluidende paragraaf bevatten waarin Consument expliciet is gewezen op het feit dat na rentemiddeling bij verhuizen wel een boete (vergoeding) aan hem in rekening kan worden gebracht.
- 4.3. De Commissie stelt voorts vast dat Consument zich met de voorstellen akkoord heeft verklaard en om die reden geacht moet worden kennis te hebben genomen van de inhoud ervan, voornoemde paragraaf inclusief. Slechts onder bijzondere omstandigheden, die niet door Consument zijn gesteld en waarvan ook niet anderszins is gebleken, kan een dergelijk akkoord verondersteld worden hem niet te binden. Dat de paragraaf geen uitgebreid onderwerp van gesprek is geweest tijdens het onderhoudsgesprek, zoals Consument heeft aangevoerd, vormt naar het oordeel van de Commissie niet een zodanig bijzondere omstandigheid. Evenmin bestond er voor de Bank aanleiding te veronderstellen dat Consument verhuisplannen had ten tijde van het onderhoudsgesprek.
- 4.4. De Commissie heeft verder nota genomen van de opmerkingen van Consument bij repliek, dat het verweerschrift van de Bank erg vanuit de letter is en dat het gesprek bij de Bank wollig, onduidelijk en slecht voor de klant te volgen was. Alhoewel de Commissie zich kan indenken dat het jargon dat door financieel dienstverleners doorgaans gebezigd wordt voor een consument die zich niet dagelijks met dergelijke materie bezighoudt niet eenvoudig te doorgronden valt, kan dat geen verandering brengen in het hiernavolgende oordeel. Op het punt van de voorlichting over de eventuele verhuisboete is de informatie van de Bank namelijk zo goed als vrij van jargon geweest. Van een gemiddeld geïnformeerde deelnemer aan het economisch verkeer, zoals Consument, mag voorts worden verwacht dat hij zich bij vragen omtrent zijns inziens onduidelijke informatie wendt tot zijn financieel dienstverlener ten einde de gewenste duidelijkheid te verkrijgen alvorens hij zich met de inhoud ervan akkoord verklaart (zie ook HR 5 juni 2009, ECLI:NL:HR:2009:BH2822 r.o. 4.3.5).
- 4.5. Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de Bank naar het oordeel van de Commissie niet is tekortgeschoten in haar informatieplicht. Derhalve dient de Commissie de aan de klacht van Consument verbonden vordering af te wijzen.

#### **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 40 van het Reglement.*