Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-340 (mr. R.J. Paris, voorzitter, prof. dr. A. Buijs, prof. mr. M.L. Hendrikse, leden en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 31 december 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 15 mei 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Rentemiddeling. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument niet erop mogen vertrouwen dat de bank een formule hanteert waarin de huidige en de nieuwe rente even zwaar worden gewogen. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het klachtformulier met bijlagen,
- de brief van de Bank van 29 maart 2018,
- de brief van Consument van 20 mei 2018 en
- de brief van de Bank van 8 juni 2018.

De Commissie stelt vast dat partijen bindend advies aanvaarden en 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 De Bank heeft een hypothecaire geldlening aan Consument verstrekt. Deze geldlening is in 2012 omgezet in een lineaire hypotheek voor een bedrag van € 52.000,- en een aflossingsvrije hypotheek voor een bedrag van € 291.700,-. Voor beide leningdelen gold een rentevaste periode van dertig jaar en een rente van 5,3%.

2.2 In juli 2016 heeft Consument de Bank verzocht een aanbod te doen voor het openbreken van de rentevaste periode van beide leningdelen. De Bank heeft hem bericht dat rentemiddeling niet mogelijk was. Tijdens een telefoongesprek met Consument heeft een medewerker van de Bank uitgelegd dat rentemiddeling niet mogelijk was omdat het restant van de lopende periode (hierna: de restantperiode) langer was dan de beoogde nieuwe rentevaste periode van 240 maanden. De bankmedewerker heeft ook gezegd dat Consument in januari 2017 een nieuwe aanvraag rentemiddeling kon indienen omdat vanaf dat moment de restantperiode korter zou zijn dan 240 maanden.

2.3 Consument heeft eind december 2016 een nieuwe aanvraag tot rentemiddeling ingediend. Vervolgens heeft de Bank op 2 januari 2017 en wederom op 7 februari 2017 een brief aan Consument gezonden met als bijlage een keuzeformulier waarin de voorwaarden voor een gewijzigde rentevaste periode van twintig jaar werden omschreven. In dit keuzeformulier, onder het kopje 'Rentemiddeling', staat het volgende, waarbij de reden van de weigering gelegen is in het feit dat de rente na rentemiddeling hoger is dan de huidige rente:

"U voldoet niet aan de voorwaarden om gebruik te kunnen maken van Rentemiddeling. Meer hierover kunt u lezen op www.rabobank.nl/hypotheekrente-wijzigen of neem contact met ons op."

2.4 Overgelegd is een op de website van de Bank gepubliceerde toelichting over het wijzigen van hypotheekrente:

"(…) Hypotheekrente wijzigen
Lagere maandlasten door rentemiddeling of boeterente (…)
Met rentemiddeling kunt u kiezen voor een nieuwe, lagere rente voor uw hypotheek. U hoeft dan geen boeterente te betalen. Bij rentemiddeling wordt de vaste rente van uw huidige rentecontract gemiddeld met de actuele vaste rente. Op de rente die na middeling ontstaat, komt een opslag van 0,2% voor de kosten die wij voor rentemiddeling maken. (…)
Uw hypotheekrente wijzigen
U kunt sinds 1 juli online een aanvraag doen voor het wijzigen van uw hypotheekrente. U krijgt dan van ons een aanbod voor een nieuwe rente. Zo krijgt u inzicht in de mogelijkheden en kunt u zelf een afweging maken wat het beste bij uw situatie past. Als u niet in aanmerking komt voor rentemiddeling, krijgt u alleen een aanbod voor het wijzigen van uw rente op basis van boeterente. (…)
Houd rekening met onderstaande als u een aanvraag wilt doen voor het wijzigen van uw hypotheekrente. (…)
De nieuwe rentevaste periode mag niet langer zijn dan de resterende looptijd van uw hypotheek of maximaal 20 jaar. (…)
De rente van de nieuwe rentevaste periode die ontstaat ná rentemiddeling, moet lager zijn dan de vaste rente van uw huidige rentecontract.
De nieuwe rentevaste periode moet langer zijn dan de resterende rentevaste periode van het lopende rentecontract. (…)
Lees ook de brochure 'Klantinformatie hypotheekrente wijzigen'. Hierin staat belangrijke informatie voor u.
[*hieronder staat een link naar een pdf-bestand van de brochure 'Klantinformatie hypotheekrente wijzigen'.*]
(…)"

2.5 Overgelegd is de brochure 'Klantinformatie hypotheekrente wijzigen' van de bank (versie van oktober 2016). Daarin staat:

"(…) Hypotheekrente wijzigen
1.1 Boeterente of rentemiddeling?
U wilt uw hypotheekrente wijzigen. Dat kan, maar dan moet u misschien een boete betalen. (…)
De boete die u moet betalen bij het wijzigen van uw hypotheekrente, is gelijk aan de boete die u moet betalen als u een leningdeel eerder terugbetaalt. (…).
U kunt ook kiezen voor rentemiddeling in plaats van het in één keer betalen van een boete. Bij rentemiddeling wordt uw huidige vaste rente en de door u gekozen nieuwe vaste rente gemiddeld.
Rentemiddeling is niet altijd mogelijk.

Om uw rente te kunnen middelen, geldt een aantal voorwaarden. Bijvoorbeeld:
- U heeft het leningdeel gesloten op particuliere voorwaarden voor de woning die uw hoofdverblijf is.
- Op het leningdeel is het Nederlands recht van toepassing (…).
- Uw huidige rente is een vaste rente of een vaste rente met rentebedenktijd.
- U kiest voor een nieuwe vaste rente zonder rentebedenktijd met een looptijd van 2 tot en met 15 of 20 jaar.
- U kiest voor een nieuwe rentevaste periode die langer duurt dan de resterende periode van uw huidige rentecontract.
- Uw huidige rente is niet tot stand gekomen door rentemiddeling.
- U kiest voor een nieuwe rentevaste periode die niet langer duurt dan de einddatum van een eventueel gekoppeld opbouwproduct.

Wilt u weten of u gebruik kunt maken van rentemiddeling, dien dan een aanvraag in via www.rabobank.nl/hypotheekrente-wijzigen of neem contact op met uw adviseur.
Let op! Het is ook mogelijk dat wij in de toekomst geen rentemiddeling meer aanbieden of tegen andere voorwaarden. (…)
Aanvragen hypotheekrente wijzigen
Als u uw hypotheekrente wilt wijzigen, kunt u dit aanvragen via www.rabobank.nl/hypotheekrente-wijzigen. Of u neemt contact op met uw adviseur. U ontvangt dan van ons een aanbod voor een nieuwe rentevaste periode en een toelichting waarin staat hoe wij uw boete en/of uw middelrente hebben berekend. (…)"

2.6 Consument heeft bij de Bank geklaagd over het feit dat zij hem geen rentemiddeling aanbiedt en tevens over de formule die zij bij rentemiddeling gebruikt. De Bank heeft de klacht afgewezen. In haar brief van 19 april 2017 heeft zij dit toegelicht:

"Bij rentemiddeling kunt u een nieuwe rentevastperiode kiezen, waarbij de eerder afgesproken rente wordt gemiddeld met de nieuw gekozen actuele hypotheekrente.
Op de website van de Rabobank is het volgende aangegeven over rentemiddeling:
"(…) Bij rentemiddeling wordt de vaste rente die u nu betaalt gemiddeld met de actuele vaste rente. Daarbij wordt rekening gehouden met hoe lang uw huidige rentecontract nog loopt én de nieuwe rentevaste periode die u kiest.
Op de rente die na middeling ontstaat, komt een opslag van 0,2% voor de kosten die de bank voor rentemiddeling maakt. Deze opslag vormt dan samen met de gemiddelde rente uw nieuwe hypotheekrente.
De formule ziet er zo uit:

$$\text{Nieuwe hypotheekrente} = \frac{\text{Uw huidige rente x restant rentevaste periode huidige rente}}{\text{nieuwe rentevaste periode}} + \text{nieuwe rente} \times \frac{\text{(nieuwe rentevaste periode -/- restant rentevaste periode huidige rente)}}{\text{nieuwe rentevaste periode}} + 0{,}2\ \%$$

In de formule wordt rekening gehouden met onder meer de resterende looptijd van het huidige rentecontract en de looptijd van het nieuwe rentecontract. Het is niet zo dat simpelweg twee percentages met elkaar gemiddeld worden.
Volgens de voorwaarden van rentemiddeling mag de nieuwe rentevastperiode niet langer zijn dan de resterende looptijd van uw hypotheek, of maximaal 20 jaar. Daarnaast moet de rente van de nieuwe rentevastperiode die ontstaat ná rentemiddeling, lager zijn dan de vaste rente van uw huidige rentecontract. Ook moet de nieuwe rentevaste periode langer zijn dan de resterende rentevaste periode van het lopende rentecontract. De voorwaarden van rentemiddeling (…) kunt u vinden op onze website (…).

Uw situatie
Uw geldleningen kwamen op het moment van aanvragen niet in aanmerking voor rentemiddeling. Dit bleek ook uit de aanbiedingen die u van de bank gehad heeft. U kon slechts kiezen voor (…) boeterente (…). De bank heeft u zowel schriftelijk als mondeling (…) uitgelegd waarom uw geldleningen niet voor rentemiddeling in aanmerking kwamen (…). (…)"

2.7 Consument heeft op 5 mei 2017 aan de Bank geschreven:

"(…) Uit ons onderzoek naar deze formule is gebleken dat er een principiële fout in zit, die er mogelijk bewust is ingebouwd. In deze formule missen wij de oorspronkelijke rentevast periode. Wat nog veel kwalijker is dat indien men kiest voor een nieuwe rentevast periode die maar iets langer is dan de resterende rentevast periode de nieuwe rente altijd hoger is dan de rente die de consument op dat moment heeft. Naar onze mening riekt dit naar oplichting.
In de (…) alinea (…) van uw brief "Volgens de voorwaarden…" verkoopt u naar onze mening alleen maar onzin. Zoals u het stelt komt men namelijk nooit voor rentemiddeling in aanmerking. In de brochure "Klantinformatie hypotheekrente wijzigen" versie oktober 2016 staat namelijk: U kiest voor een nieuwe rentevast periode die langer duurt dan de resterende periode van uw huidige rentecontract. U kiest voor een nieuwe rentevast periode die niet langer duurt dan de einddatum van een eventueel gekoppeld opbouwproduct. Waarbij opgemerkt dat wij géén aan de hypotheek gekoppeld opbouwproduct hebben en in de brochure van juli 2016 dit punt niet is opgenomen.
Gelet op het gestelde op zowel de website van de Rabobank als in bovengenoemde brochure(s) voldeden wij op 1 januari 2017 aan alle eisen die door de Rabobank in deze beide producten worden genoemd. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt bevolen met ingang van 1 januari 2017 rentemiddeling toe te passen en hem een rente van 4,5% aan te bieden.

3.2 Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank op onjuiste gronden weigert hem rentemiddeling aan te bieden. Consument stelt dat de door de Bank gebruikte formule niet aansluit bij de rekenmethodiek zoals beschreven op de website en in de brochure 'Klantinformatie hypotheekrente wijzigen'. Volgens Consument staat de formule verstopt op de website; daarmee is de Bank niet transparant over de voorwaarden voor rentemiddeling en is er sprake van een oneerlijke handelspraktijk. Verder heeft Consument gesteld dat hij schade lijdt doordat de Bank een onjuiste formule hanteert. Over de resterende looptijd (gerekend vanaf begin 2017) komt de schade volgens Consument uit op een bedrag van € 46.477,-.

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

Gerechtvaardigd vertrouwen

4.1 Consument stelt dat hij uit de informatie van de Bank heeft mogen afleiden dat rentemiddeling zou plaatsvinden door de huidige vaste rente en de nieuw gekozen vaste rente bij elkaar op te tellen, het resultaat vervolgens door twee te delen en bij het aldus berekende percentage 0,2% op te tellen.

4.2 De Commissie constateert dat de overgelegde hypotheekofferte en de overgelegde algemene voorwaarden (bijlage 1 en 2 bij de brief van de Bank van 29 maart 2018) geen bepaling bevatten die de Bank verplicht rentemiddeling aan te bieden. Daaruit volgt dat de Bank in beginsel vrij is te bepalen onder welke voorwaarden zij rentemiddeling aanbiedt, tenzij deze voorwaarden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zijn. Van zulke onaanvaardbaarheid is in dit geval echter niet gebleken, gelet op de omstandigheden vermeld in 4.3 hierna.

4.3 Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument er niet op mogen vertrouwen dat de rentemiddeling volgens de door hem voorgestelde berekeningswijze (zie 4.1) zou worden toegepast. In het overgelegde informatiemateriaal – de toelichting op de website en de brochure 'Klantinformatie hypotheekrente wijzigen' (zie 2.4 en 2.5 hiervoor) – staat immers dat, als een geldnemer wil weten of rentemiddeling mogelijk is, hij een aanvraag moet indienen via de website van de Bank. Ook wordt daar vermeld dat de mogelijkheid bestaat dat de Bank in de toekomst rentemiddeling niet meer of tegen andere voorwaarden zal aanbieden. Verder blijkt uit de genoemde brochure (zie het citaat in overweging 2.5, onder 1.1) dat rente-middeling een alternatief is voor het betalen van een eenmalige boete, waarbij het boete-bedrag via een verhoging van het rentepercentage van de nieuwe rentevaste periode 'uitgesmeerd' wordt over de looptijd daarvan. Het is de Commissie gebleken dat de door de Bank gehanteerde formule correct is om dat doel te bereiken. Daar komt bij dat rente-middeling betrekking heeft op periodes die niet altijd even lang zijn. Immers, de percentages die worden gemiddeld zijn (a) het rentepercentage tijdens het restant van de lopende periode (hierna: de restantperiode) en (b) het rentepercentage tijdens de nieuwe rentevaste periode. De restantperiode en de nieuwe rentevaste periode kunnen in lengte verschillen, zodat het niet voor de hand ligt een formule te hanteren waarin de genoemde twee rentepercentages even zwaar worden gewogen.

De verstrekte voorlichting

4.4 Consument stelt dat hij ontoereikend is voorgelicht, in die zin dat de formule voor rente-middeling niet is opgenomen in de toelichting en brochure (zie 2.4 en 2.5 hiervoor) en pas zichtbaar wordt als men verder zoekt op de website van de Bank. De Bank brengt hiertegen in dat, onderaan op de pagina van haar website met de genoemde toelichting, geklikt kan worden op de vraag 'Hoe wordt mijn rente gemiddeld' en dat dan de formule (met een uitleg in woorden) verschijnt.

4.5 De Commissie constateert dat uit de stukken niet duidelijk blijkt dat in de relevante periode (eind 2016, begin 2017) de door de Bank genoemde link op een duidelijk zichtbare plek op de website stond. Voor het opvragen van aanvullende stukken bij partijen ziet de Commissie echter geen aanleiding. Het staat immers vast dat Consument destijds de toelichting en de brochure heeft kunnen raadplegen. In die toelichting en brochure staat dat een geldnemer die rentemiddeling overweegt, een aanvraag via de website kan indienen om te zien of rente-middeling in zijn geval mogelijk is. In de brochure staat bovendien dat de geldnemer contact kan opnemen met zijn adviseur. Uit deze bewoordingen blijkt voldoende duidelijk dat, als een geldnemer vragen over rentemiddeling heeft – bijvoorbeeld over de daarvoor gehanteerde formule – hij die aan de Bank kan voorleggen. Van ontoereikende voorlichting is daarom naar het oordeel van de Commissie geen sprake.

4.6 Volgens Consument is sprake van een oneerlijke handelspraktijk omdat de Bank onvoldoende transparant is geweest in de informatieverstrekking over de formule voor rentemiddeling. Deze stelling moet worden beoordeeld aan de hand van artikel 6:193b van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), waarin wordt bepaald wanneer sprake is van een oneerlijke handels-praktijk. Op grond van artikel 6:193b lid 2 onder b BW is daarvoor onder meer vereist dat 'het vermogen van de gemiddelde consument om een geïnformeerd besluit te nemen merkbaar is beperkt of kan worden beperkt'. Aan dit vereiste is in dit geval niet voldaan, omdat de toelichting en brochure beide voldoende duidelijk vermelden dat de geldnemer, als hij wil weten of rentemiddeling mogelijk is, een aanvraag bij de Bank kan indienen. Van een beperking in het nemen van een geïnformeerd besluit is daarom geen sprake.

De door de Bank gehanteerde formule

4.7 Volgens Consument is de door de Bank gehanteerde formule ondeugdelijk. Hij stelt dat de oorspronkelijke rentevaste periode in deze formule ontbreekt. Verder voert hij aan dat deze formule vrijwel altijd zal resulteren in een rente die hoger ligt dan de op dat moment geldende rente.

4.8 In dit betoog kan Consument niet worden gevolgd. De door de Bank gebruikte formule beoogt ermee rekening te houden dat de restantperiode en de nieuwe rentevaste periode in lengte kunnen verschillen. Om die reden wordt een gewogen gemiddelde berekend; daarom wordt (a) de huidige rente vermenigvuldigd met de restantperiode; (b) de nieuwe rente vermenigvuldigd met het verschil tussen de nieuwe rentevaste periode en de restantperiode; (c) de uitkomst van deze twee vermenigvuldigingen bij elkaar opgeteld; (d) het resultaat van die optelsom gedeeld door de nieuwe rentevaste periode; (e) en ten slotte 0,2% erbij opgeteld. Bij deze formule kan de uitkomst wel degelijk een lagere rente dan de huidige rente zijn, zeker als de nieuwe rente aanzienlijk lager ligt dan de huidige rente.

Slotsom

4.9 Hiervoor is geconstateerd dat de verschillende onderdelen van de klacht niet slagen. De vordering van Consument zal daarom worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie: wijst de vordering van Consument af.

In artikel 2 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 onder het kopje 'Werkwijze' en vervolgens onder het kopje 'Procedure'.

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.