Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0688

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)

Klacht ontvangen op	4 september 2021
Ingediend door	mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder te noemen consument 1 en consument 2. Gezamenlijk ook wel aangeduid als de consumenten
Tegen	RegioBank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	15 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten stellen dat de bank de verkeerde rente heeft toegepast. De bank heeft nu met terugwerkende kracht de rente van 1 januari 2020 toegepast, terwijl de rente van 1 januari 2021 lager was en dus voor de consumenten gunstiger. De bank stelt dat de consumenten zelf om de rente van 1 januari 2020 hebben verzocht en dat zij dus slechts uitvoering heeft gegeven aan het verzoek van de consumenten. De commissie wijst de vordering af.

1. Procedure

1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 juli 2022. Op de hoorzitting was consument 1 aanwezig, samen met de heer [naam 3], vader van consument 1. De bank was eveneens aanwezig.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 3 december 2004 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank.

2.2 In oktober/november 2019 hebben de consumenten een verzoek tot renteherziening en een verzoek tot looptijdverlenging gedaan bij de bank.

2.3 Per e-mail van 9 januari 2020 schrijft de vader van consument 1, die namens de consumenten communiceert met de bank, het volgende:

> *"(…) Nu de offerte pas in januari 2020 ontvangen is (wij vroegen nadrukkelijk om een aanbod vóór 31-12-2019) hebben cliënten NIET meer de mogelijkheid om hun fiscale verrekening dit jaar (2020) in mei te effectueren.*
>
> *(…)*
>
> *Hoe lossen jullie (…) dit op? (…)"*

2.4 De consumenten hebben vervolgens een klacht ingediend bij de bank, omdat de bank naar hun mening nalatig is geweest door het verzoek tot renteherziening niet voor 31 december 2019 te behandelen, waardoor de consumenten de boeterente niet meer in het belastingjaar 2019 konden voldoen.

2.5 Op 15 juli 2020 schrijft de bank aan de vader van consument 1 het volgende:

> *"(…) Om u tegemoet te komen in uw klacht stellen wij u twee opties voor:*
>
> *1. U kiest ervoor om alsnog uw rente op te breken en uw lening om te zetten naar de huidige rente. De rente is weliswaar iets hoger dan in januari, maar dat betekent ook dat uw boeterente lager is.*
>
> *2. U kiest ervoor om alsnog gebruik te maken van het voorstel welke u heeft ontvangen met datum 7 januari 2020 waaraan u refereert. Wij zullen u hypotheekrente in dat geval met terugwerkende kracht per 1 januari 2020 invoeren en de teveel betaalde rente vanaf 1 januari 2020 aan u terug betalen. Wel moet u dan de boete betalen die bij dat voorstel hoort van 7 januari 2020. (…)"*

2.6 Op 7 augustus 2020 schrijft de vader van de consument aan de bank dat hij niet akkoord gaat met het voorstel, onder meer omdat daarmee de boeterente nog steeds niet aan het einde van het jaar kan worden voldaan.

2.7 Per e-mail van 9 september 2020 schrijft de bank het volgende:

> *"(…) Wij zijn bereid opnieuw u dochter en schoonzoon een voorstel voor voortijdige verlenging met terugwerkende kracht per 1 januari 2020 aan te bieden.*
>
> *Na beoordeling van onze kredietacceptatie kan het voorstel per 1 november 2020 ingaan. Zo krijgen uw dochter en schoonzoon de rente per 1 januari 2020, zoals u had gepland. De boeteberekening is ook van het oorspronkelijke voorstel.*
> *(…)*
> *De boeterente kan in november 2020 worden overgemaakt.*

Na de omzetting van de rente zullen wij het verschil van de betaalde rente vanaf 1 januari 2020 terugbetalen aan uw dochter en schoonzoon.
Daarnaast rekenen wij geen administratiekosten voor de voortijdige verlenging en verlenging van de looptijd.
Wij hopen hiermee een passende oplossing te hebben gevonden. (…)"

2.8 Per e-mail van 18 september 2020 schrijft de vader van consument 1 dat de consumenten akkoord gaan met voornoemd voorstel.

2.9 Per e-mail van 16 oktober 2020 stuurt de bank de consumenten de rentevoorstellen toe, met het verzoek deze te ondertekenen. Deze zijn op 25 oktober 2020 door de consumenten ondertekend.

2.10 Per e-mail van 14 december 2020 schrijft de bank het volgende aan de consumenten:

"(…) Zoals met u besproken heeft onze Backoffice de lening van uw dochter conform afspraken aangepast. Wij zullen de aan uw dochter toegezegde rente met de bijbehorende boete alsnog invoeren.
(…)
Wat wordt de nieuwe rente

Leningdeel 1	*20 jaar vast 1,97% (…)*
Leningdeel 2	*10 jaar vast 1,32% (…)*
Leningdeel 3	*10 jaar vast 1,32% (…)*

(…)
Tevens zullen wij uw dochter 12 maanden teveel betaalde rente terugbetalen. Deze rente wordt verrekend per 01-01-2021 met de maandtermijn van december 2020. Er wordt dan geen incasso gedaan van de rekening.

De nieuwe rente gaat in per 01-01-2020. (…)"

2.11 Op 1 februari 2021 schrijft de vader van de consumenten aan de bank:

"(…) Uiteindelijk blijven wij nog met een vraag zitten. Waarom heeft de Regiobank per 1-1-2021 niet de rente toegepast van DAT moment?
Waarom heeft men teruggegrepen naar de rente van jan. 2020?
Immers was de rente per 1-2021 lager en dus voordeliger voor mijn dochter.
In de zorgplicht van de Regiobank lag toch in het verlengde om een voor de relatie de meest voordelige oplossing aan te bieden.
Ik denk dat deze optie voordeliger voor mijn dochter zou zijn geweest.
Uzelf heeft er medio dec. 2020 wel even over gesproken tijdens een telefoongesprek, maar u bent er niet meer op teruggekomen.
U beloofde wél dat nog te zullen onderzoeken. (…)"

2.12 De bank heeft daarop aangegeven niet aan het verzoek van de consumenten tot toepassing van de rente van 1 januari 2021 tegemoet te komen.

De klacht en vordering

2.13 De consumenten vorderen dat de bank de rente van 1 januari 2021 toepast op de hypothecaire geldlening en vorderen betaling van de wettelijke rente over een bedrag van € 224.000,- vanaf 1 januari 2021.

2.14 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De bank had de consumenten de meest gunstige rente moeten aanbieden. Dit was de rente van 1 januari 2021, nu deze lager was dan de rente van 1 januari 2020. De consumenten gingen er toen zij het aanbod accepteerden vanuit dat zij een lagere rente aangeboden zouden krijgen, indien de rente lager was op het moment van de ingangsdatum. De bank had hiervan ook geen (financieel) nadeel ondervonden. De bank heeft zichzelf nu ten onrechte een rentevoordeel bezorgd van € 739,20 per jaar. Over de gehele looptijd van de hypothecaire lening betalen de consumenten hierdoor € 12.768,- te veel.

Het verweer

2.15 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Ter beoordeling staat of de bank gehouden was (en is) de consumenten de rente van 1 januari 2021 aan te bieden.

Behandelbaarheid

3.2 De bank voert als meest verstrekkende verweer aan dat de klacht niet behandelbaar moet worden verklaard, omdat de consumenten eerder met de bank tot een oplossing zijn gekomen. De bank doet hierbij een beroep op vraag 3 sub 5 van het reglement Geschillencommissie Kifid geldend vanaf 1 april 2022. Op grond van vraag 70 van dit reglement is dit reglement alleen van toepassing op klachten die op of na 1 april 2022 zijn ingediend. De klacht van de consument is op 4 september 2021 ingediend. Dit betekent dat het reglement geldend tot 1 april 2022 van toepassing is op de onderhavige procedure. Dit reglement kent een dergelijke bepaling niet, zodat het verweer niet slaagt. De klacht is dus behandelbaar.

Nadere stukken consument

3.3 De consumenten hebben op 27 juli 2022 nadere stukken toegezonden. De consumenten waren daartoe niet in de gelegenheid gesteld, zodat de commissie deze stukken buiten beschouwing zal laten. Ten overvloede merkt de commissie op dat uit die stukken ook niet volgt dat de bank de consumenten de lagere rente van 1 januari 2021 moet aanbieden. Uit die stukken blijkt hooguit dat de consument de offerte had kunnen annuleren indien de koop niet door was gegaan.

Daarvan is hier geen sprake. Bovendien hebben de consumenten ook op geen enkel moment aangegeven dat zij de offerte wilden annuleren, zij hebben slechts verzocht om alsnog een andere rente toe te passen.

Inhoudelijke beoordeling

3.4 Naar het oordeel van de commissie is de bank niet gehouden de consumenten de rente van 1 januari 2021 aan te bieden. Daarbij is het volgende van belang.

3.5 Op 25 oktober 2020 is tussen partijen een overeenkomst tot stand gekomen, op grond waarvan de consumenten met terugwerkende kracht recht hebben op de rente van 1 januari 2020. In beginsel is dit dan ook de afspraak waaraan beide partijen uitvoering dienen te geven. Tussen partijen is niet in geschil dat de bank hier ook daadwerkelijk uitvoering aan heeft gegeven. De consumenten stellen echter dat de bank een andere (lagere) rente had moeten toepassen dan de rente van 1 januari 2020, omdat de rente nadien is gedaald.

3.6 De consumenten hebben het aanbod van de bank, om de rente van 1 januari 2020 met terugwerkende kracht toe te passen, geaccepteerd en niet blijkt dat zij daarbij hebben gesproken over het toepassen van een rente van latere datum. De consumenten hebben ter zitting aangevoerd dat daarover pas eind december 2020 is gesproken, omdat de rente toen was gedaald. Op dat moment was de offerte echter reeds ondertekend, zodat de toe te passen rente vast lag. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de overeenkomst tussen partijen een bepaling kent op grond waarvan de consumenten recht hebben op een lagere rente, als de rente na acceptatie van het renteaanbod daalt. Op grond van de overeenkomst hebben de consumenten dus geen recht op de lagere rente.

3.7 De consumenten stellen dat op de bank een verplichting rust om de lagere rente aan te bieden, conform regelgeving AFM en haar eigen renteregels bij nieuwe hypotheek-rente. De consumenten hebben deze stelling echter niet verder toegelicht en het is de commissie onduidelijk waar de consumenten op doelen. Er is geen rechtsregel die de bank verplicht om een lagere rente toe te passen als de rente daalt na acceptatie van het renteaanbod.

3.8 De consumenten stellen verder dat zij erop mochten vertrouwen dat zij de meest gunstige rente aangeboden zouden krijgen. Daarvan kan alleen sprake zijn indien de bank de verwachting heeft gewekt dat een lagere rente zou worden toegepast en de consument daarop redelijkerwijs mocht afgaan. Daarvan is geen sprake. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de bank enige mededeling heeft gedaan op grond waarvan de consumenten ervan mochten uitgaan dat een lagere rente zou worden toegepast dan was overeengekomen.

De consumenten hebben naar eigen zeggen hierover pas in december 2020 voor het eerst contact gehad en op dat moment is door de bank volgens de consumenten alleen aangegeven dat zij het ook vreemd vond en dat ze dit zou nagaan. Van enige toezegging dat een lagere rente zou worden toegepast is – ook volgens de stellingen van de consumenten zelf – geen sprake geweest.

3.9 Dat de toepassing van een lagere rente beter was tegemoetgekomen aan de wensen van de consumenten maakt op zichzelf nog niet dat op de bank dan ook de verplichting rust hieraan tegemoet te komen. De consumenten hebben met de bank een overeenkomst gesloten en zoals hiervoor reeds is overwogen heeft de bank voldaan aan de op haar op grond van de wet en de overeenkomst rustende verplichtingen. Dat de consumenten een andere uitkomst redelijker vinden kan zo zijn, maar dit maakt op zichzelf nog niet dat de handelwijze van de bank daarmee naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

Conclusie

3.10 Hoewel de commissie de wens van de consumenten om de maandlasten zo laag mogelijk te houden begrijpt, heeft de bank gezien het voorgaande voldaan aan de op haar rustende verplichtingen. Dit betekent dat de vordering van de consumenten wordt afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl