Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0422

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, A.E. Tevel, leden en mr. L.P. Stapel, secretaris)

Datum uitspraak	1 juni 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheek. De consument en de bank verschillen van mening over de vraag of de betaalpakketkorting bij een nieuw overeen te komen hypothecaire lening ook van toepassing is op de reeds lopende hypotheek. Met toepassing van de bewijslastverdeling zoals opgenomen in artikel 150 van het Wetboek van Rechtsvordering is de commissie van oordeel dat de consument haar stelling onvoldoende onderbouwd heeft. De vorderingen worden afgewezen. Klacht ongegrond.

1. Procedure

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

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 april 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met haar vertegenwoordiger de heer [naam 1]. Namens de bank waren aanwezig mevrouw [naam 2] en [naam 3], beiden legal counsel, mevrouw [naam 4], Teamlead Financieel Advies en Wonen en mevrouw [naam 5].

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 De consument heeft een hypothecaire geldlening, bestaande uit twee leningdelen [verder te noemen 'de bestaande lening'], bij de bank. Op 30 juni 2022 heeft de consument een oriënterend gesprek gehad bij de bank om de mogelijkheid te onderzoeken tot het verhogen van de bestaande lening in verband met een verbouwing.

2.2 Op 14 juli 2022 heeft de consument een opvolgend gesprek gehad met mevrouw [naam 5] [verder te noemen 'de medewerkster']. Bij dit gesprek was ook de vertegenwoordiger van de consument aanwezig.

2.3 Tijdens dit gesprek is gesproken over (de mogelijkheid om) de verkrijging van 0,2% betaalpakketkorting op de hypotheekrente. Daarvoor was vereist dat de consument eerst een betaalrekening bij de bank zou openen. Dit heeft zij toen ook gedaan.

2.4 Diezelfde dag en na het gesprek, heeft de medewerkster een e-mail gestuurd naar de consument waarin het volgende staat:

> *'Het lijkt erop dat het gelukt is met de betaalrekening. Je krijgt nu als het goed is de pas en random reader toegestuurd. Hiermee kan je inloggen en onder hypotheken, wijzigen betaalgegevens jouw incasso nummer wijzigen naar het nieuwe nummer [nummer bankrekening]. Vervolgens wordt de betaalpakket korting toegepast. In de offerte wordt nog het ABN nummer aangegeven, die kan ik nog niet laten doorvoeren ivm de verwerkingsdatum.'*

2.5 Ook heeft de consument een offerte ontvangen waarin de bank een hypothecaire lening aanbood tegen een rentepercentage van 4,65% exclusief betaalpakketkorting.

2.6 Naar aanleiding van de ontvangen offerte, heeft de consument op 22 juli 2022 naar de bank gebeld. De consument verkeerde namelijk in de veronderstelling dat de betaal-pakketkorting ook van toepassing zou zijn op de bestaande lening. Door de bank is in dit gesprek aan de consument kenbaar gemaakt dat de betaalpakketkorting alleen wordt toegepast op de nieuw overeen te komen hypothecaire lening en niet op de bestaande lening met een rentevast periode. Dit is op 25 juli 2022 nogmaals door de bank per telefoon aan de consument bevestigd.

2.7 Op 1 augustus 2022 heeft de consument telefonisch contact met de bank gehad, waarbij de bank aan de consument liet weten dat de rente met 0,1% gedaald was. Hierop is besproken de offerte van 14 juli 2022 in te trekken en een nieuwe hypotheekofferte uit te brengen waarin rekening zou worden gehouden met de gedaalde rentestand en de betaalpakketkorting.

2.8 Op 4 augustus 2022 heeft de consument een nieuwe offerte ontvangen van de bank voor een hypothecaire lening tegen 4,35% rente inclusief een betaalpakketkorting van 0,2% en een mindering van het rentepercentage van 0,1% ten opzichte van de offerte van 14 juli 2022. Deze offerte was geldig tot 18 augustus 2022. De consument heeft deze offerte niet ondertekend.

2.9 Vervolgens heeft de consument – onder andere – geklaagd over het feit dat de betaal-pakketkorting niet zou worden toegepast op de bestaande lening.

2.10 Omdat partijen onderling geen overeenstemming hebben weten te bereiken, heeft de consument haar klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.11 De consument heeft een nieuwe offerte gevorderd tegen een rentepercentage van 4,35% en toepassing van de betaalpakketkorting op de bestaande lening. Daarnaast heeft de consument gevorderd dat zij de in rekening gebrachte advieskosten à € 1.350,- niet aan de bank hoeft te betalen.

2.12 Ter onderbouwing van haar vordering heeft de consument het volgende -zakelijk weergegeven- aangevoerd:

2.13 Tijdens het gesprek op 14 juli 2022 bleek dat de rente 4.65% zou bedragen. Om voor een betaalpakketkorting van 0,2% in aanmerking te komen, moest de consument een bankrekening openen bij de bank. Verder is toen besproken dat de bestaande lening pas over kon gaan als er een nieuwe machtigingsovereenkomst zou komen om rente en aflossing van de nieuwe bankrekening af te schrijven. Dan pas zou ook de rente van de bestaande lening met 0,2% verlaagd worden. Op verzoek van de vertegenwoordiger van de consument heeft de medewerkster toen uitgerekend wat globaal bespaard zou worden op de bestaande lening als het rentepercentage 0,2% lager zou komen te liggen. Er bestaat geen reden om dergelijke berekeningen te maken als het geen optie was dat de betaalpakketkorting op de bestaande lening van toepassing zou zijn.

Het verweer

2.14 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

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de consument uit de inhoud van het gesprek van 14 juli 2022 of uit andere uitingen van de bank mocht afleiden dat ook voor de bestaande lening een betaalpakketkorting van 0,2% zou gelden.

De beoordeling

3.2 Op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering geldt als uitgangspunt dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door haar gestelde feiten haar stelling moet bewijzen.

3.3 De commissie stelt vast dat tussen partijen discussie bestaat over wat zou zijn afgesproken over het toepassen van de betaalpakketkorting op de bestaande lening tijdens het gesprek op 14 juli 2022.

3.4 De consument stelt dat tijdens het gesprek op 14 juli 2022 is toegezegd dat de betaalpakketkorting ook van toepassing zou zijn op de bestaande lening. De bank heeft zich daarentegen op het standpunt gesteld dat de medewerkster in het gesprek kenbaar heeft gemaakt er niet mee bekend te zijn dat de betaalpakketkorting (na het openen van een betaalrekening bij de bank) ook van toepassing zou zijn op de bestaande lening. Desalniettemin heeft zij wel op verzoek van de vertegenwoordiger van de consument berekeningen gemaakt waarbij 0,2% betaalpakketkorting op de bestaande lening in minder is gebracht. Ter zitting heeft de medewerkster hieraan toegevoegd dat daarmee kennelijk de verwachting is gewekt dat de betaalpakketkorting ook zou gelden voor de bestaande lening. Een harde toezegging daarover heeft zij echter niet gedaan, aldus de medewerkster.

3.5 In dit geval is het noodzakelijk dat de consument aantoont dat zij uit de inhoud van het gesprek van 14 juli 2022 mocht afleiden dat de betaalpakketkorting van 0,2% ook op de bestaande lening van toepassing zou zijn. De enkele verklaring daarover van de consument is onvoldoende.

3.6 Ter onderbouwing van haar stelling heeft de consument een e-mailbericht van 14 juli 2022 overgelegd wat door de medewerkster na het gesprek van diezelfde dag aan de consument is gestuurd. In dit e-mailbericht schrijft de medewerkster dat wanneer de consument haar betaalgegevens heeft gewijzigd de betaalpakketkorting wordt toegepast. De inhoud van de e-mail beoordeelt de commissie als volgt.

3.7 In de e-mail van 14 juli 2022 leest de commissie niet dat door de medewerkster wordt toegezegd dat de betaalpakketkorting ook op de bestaande lening in mindering wordt gebracht. Er staat enkel in dat als de betaalgegevens zijn gewijzigd de betaalpakket-korting zal ingaan.

Niet staat in de e-mail op welke leningdelen dit ziet, waarbij de commissie opmerkt dat de betreffende tekst logischerwijs ziet op de nog overeen te komen hypothecaire geldlening. De bestaande lening kent namelijk een rentevast periode wat in de praktijk inhoud dat het aanpassen daarvan doorgaans alleen mogelijk is als een boeterente wordt betaald. Uit de omstandigheid dat de medewerkster tijdens het gesprek verschillende berekeningen heeft gemaakt betreffende de verschillende scenario's kan de commissie evenmin afleiden dat is toegezegd dat de betaalpakketkorting ook zou gelden voor de bestaande lening. In dit kader overweegt de commissie voorts dat het niet ongebruikelijk is om verschillende berekeningen te maken tijdens een dergelijk gesprek.

3.8 Anders dan de e-mail van 14 juli 2022 en het gegeven dat tijdens het gesprek meerdere berekeningen door de medewerkster zijn gemaakt, heeft de consument niets gesteld waaruit wel afgeleid kan worden dat zij er op enigerlei wijze vanuit mocht gaan dat de betaalpakketkorting van 0,2% ook op de bestaande lening in mindering zou worden gebracht.

3.9 Gelet op het voorgaande heeft de commissie niet vast kunnen stellen dat de betaal-pakketkorting ook zou gelden voor de lopende hypotheek. De commissie ziet dan ook geen grondslag om de vorderingen van de consument toe te wijzen. De klacht is ongegrond.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wetboek van Rechtsvordering

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.