Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-272
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 september 2018
Ingediend door	: Consument 1 en Consument 2, verder te noemen Consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 15 april 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben in 2007 een rentekeuze gemaakt, die niet op het rentekeuzeformulier werd aangeboden. De Bank heeft die keuze niet doorgevoerd. Omdat het gestelde gebrek in 2009 duidelijk had moeten zijn en Consumenten pas in 2014 hebben geklaagd, hebben zij naar het oordeel van de Commissie hun klachtplicht geschonden.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consumenten op het verweer;
- de nadere reactie van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend van aard.

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.

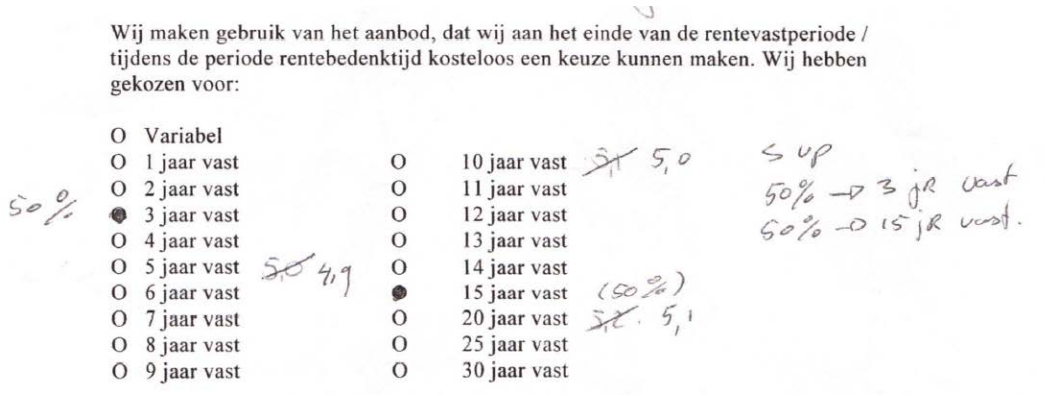
2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben in 2001 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Die geldlening met een totale hoofdsom van fl 600.000,- was onderverdeeld in drie aflossingsvrije leningdelen. Twee leningdelen hadden een hoofdsom van fl 150.000,-.

Een leningdeel kende een hoofdsom van fl 300.000,-.

2.2 In 2007 hebben Consumenten een rentekeuzeformulier van de Bank gekregen. Daarop hebben Consumenten aangegeven dat zij "50% op 3 jaar vast" en "50% op 15 jaar vast" wilden zetten:



Wij maken gebruik van het aanbod, dat wij aan het einde van de rentevastperiode / tijdens de periode rentebedenktijd kosteloos een keuze kunnen maken. Wij hebben gekozen voor:

O	Variabel		
O	1 jaar vast	O	10 jaar vast
O	2 jaar vast	O	11 jaar vast
●	3 jaar vast	O	12 jaar vast
O	4 jaar vast	O	13 jaar vast
O	5 jaar vast	O	14 jaar vast
O	6 jaar vast	●	15 jaar vast
O	7 jaar vast	O	20 jaar vast
O	8 jaar vast	O	25 jaar vast
O	9 jaar vast	O	30 jaar vast

2.3 De Bank heeft deze keuze niet doorgevoerd. De Bank heeft in plaats daarvan alle leningdelen voor 15 jaar vastgezet.

2.4 In 2009 heeft een e-mailwisseling plaatsgevonden over de rentekeuze, waarin de Bank een aanbod heeft gedaan het leningdeel van fl 300.000,- alsnog per 2007 voor 3 jaar vast te zetten.

2.5 Consumenten hebben in september 2014 contact opgenomen met de Bank en hun beklag gedaan over het niet uitvoeren van hun rentekeuze.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen schadevergoeding van € 42.198,- te vermeerderen met wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Aangezien de Bank niet ontkent dat zij de rentekeuze van Consumenten niet heeft doorgevoerd, is zij tekortgeschoten jegens Consumenten. Zij mochten erop vertrouwen dat de Bank de rentekeuze juist zou doorvoeren en hun kan niet verweten worden dat zij hierover niet eerder met de Bank in contact zijn getreden. Om die reden dient de Bank de schade die door Consumenten geleden wordt te vergoeden.

Had de Bank de keuze juist doorgevoerd dan zouden Consumenten vanaf 2010 een variabel rentetarief over hun hypothecaire geldlening hebben betaald. De hoogte van de schadevordering is gebaseerd op de vergelijking tussen het in rekening gebrachte tarief van 5,1% vanaf 2010 tot en met heden en het tarief dat betaald zou zijn als een variabel rentetarief in rekening was gebracht.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat naar Nederlands recht overeenkomsten tot stand komen door een aanbod en de aanvaarding daarvan (zie artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). In artikel 6:225 lid 1 BW is bepaald dat een aanvaarding die van het aanbod afwijkt, geldt als een nieuw aanbod en als de verwerping van het oorspronkelijke aanbod.

4.2 Toegepast op de omstandigheden van dit geval betekenen de genoemde wettelijke bepalingen dat de hierboven in overweging 2.2 opgenomen rentekeuze van Consumenten, die niet door de Bank als mogelijkheid op het rentekeuzeformulier werd aangeboden, geldt als een nieuw aanbod. Een overeenkomst onder die voorwaarden komt pas tot stand nadat de Bank dit nieuwe aanbod heeft geaccepteerd.

4.3 De Bank heeft aangegeven dat vanwege het tijdverloop niet meer kan worden achterhaald waarom de rente op de leningdelen uiteindelijk in 2007 voor 15 jaar is vastgezet. De Commissie verstaat dit als een beroep op artikel 6:89 BW, waarin de plicht voor Consumenten is opgenomen tijdig te klagen. In dat artikel is verankerd dat Consumenten op een gesteld gebrek in de uitvoering van de overeenkomst geen beroep meer kunnen doen, indien Consumenten niet binnen bekwame tijd nadat zij het gebrek redelijkerwijs hadden moeten ontdekken ter zake hebben geprotesteerd. De vraag of binnen bekwame tijd is geprotesteerd dient te worden beantwoord aan de hand van de omstandigheden van het concrete geval en door het afwegen van de belangen van partijen. Enkel tijdverloop is daarvoor onvoldoende (HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600). Aanvullende omstandigheden zijn nodig, waaronder benadeling van de Bank in haar bewijspositie en de mate waarin het gebrek waarneembaar was.

4.4 Uit het feitencomplex blijkt de Commissie dat het gestelde gebrek in de uitvoering van de overeenkomst voor Consumenten duidelijk was vanaf 2009, toen er immers hierover contact is geweest tussen Consumenten en de Bank. Destijds heeft de Bank een aanbod gedaan de rente alsnog voor 3 jaar vast te zetten.

Consumenten hebben daar op dat moment niet op gereageerd. Consumenten hebben vervolgens in 2014 opnieuw geklaagd over de termijn van renteverlenging. Naar het oordeel van de Commissie leidt het stilzitten van Consumenten ertoe dat zij hun klachtplicht geschonden hebben.

4.5 De Commissie concludeert dat de klacht van Consumenten niet kan worden behandeld.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.