Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0703
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 2 augustus 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypotheek. Voorwaarden om in aanmerking te komen voor een rentekorting. Het staat de bank vrij om acties en rentekortingen te introduceren mits zij daarbij voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. Dat daarvan geen sprake zou zijn is niet gebleken. De klacht is ongegrond.

1. De 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 consument; 2) het verweerschrift van de bank en 3) de repliek van de consument.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en zijn partner hebben bij de bank een hypothecaire geldlening (geldlening) afgesloten.

2.2 De consument en zijn partner hebben van de bank in november 2020 een renteverlengingsvoorstel ontvangen omdat het aan de geldlening gekoppelde rentecontract af liep per 1 maart 2021.

2.3 De consument en zijn partner hebben vervolgens voor een 10-jaars vaste rente gekozen. Op dit rentecontract zijn geen opslagen van toepassing (het betreft een basistarief). Hiernaast is geen korting op de rente verleend.

De klacht en vordering

2.4 De klacht van de consument valt uiteen in twee onderdelen. Ten eerste is de consument van mening dat rentetarieven op de website van de bank afwijken van de in het rentevoorstel genoemde rentetarieven. Op de website werden de netto percentages vermeld. Eerst nadat de consument zich hierover bij de bank heeft beklaagd, is dit veranderd. Op de website is nu vermeld dat in de tarieven niet de betaalpakketkorting is verwerkt.

2.5 Het tweede klachtonderdeel is gericht op het niet verlenen van een betaalpakketkorting van 0,2% op het rentecontract van de consument. Een nadeel dat door de consument is becijferd op € 2.000,-. Een kwestie waarover de consument zich al vanaf 2019 heeft beklaagd bij het in die periode afsluiten van een één-jaars rentecontract. Alhoewel het juist is dat de consument niet voldoet aan de kortingsvoorwaarde om de hypotheeklasten van een bij de bank aangehouden rekening te laten afschrijven, maakt de consument wél gebruik van een totaal-pakket van de bank en heeft hij ook enkele betaalrekeningen bij de bank afgesloten. Hiernaast voldoet de consument aan zijn verplichtingen jegens de bank zoals het betalen van de kosten van haar betaaldienstverlening. De consument is verder van mening dat vanwege de laatste jaren toegenomen onderlinge samenwerking tussen banken hem een dergelijke korting toekomt. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om bij andere banken aangehouden betaal-rekeningen te koppelen aan de rekening(en) bij de bank. De door de bank verplicht gestelde winkelnering om de hypotheeklasten van een bij haar aangehouden betaalrekening af te schrijven, is dan ook niet steekhoudend. Tot slot twijfelt de consument aan de juistheid van de informatievoorziening door de bank over de voorwaarden van de betaalpakketkorting door de bank. De consument is het er dan ook niet mee eens dat hij alleen vanwege het feit dat hij zijn hypotheeklasten laat afschrijven van een betaalrekening die hij aanhoudt bij een andere bank geen betaalkorting van 0,2% krijgt. Tot slot twijfelt de consument aan de juistheid van de informatievoorziening door de bank over de voorwaarden van de betaal-pakketkorting door de bank.

Het verweer

2.6 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 is van oordeel dat de beide onderdelen van de klacht ongegrond zijn en de daarop gebaseerde vorderingen moeten worden afgewezen. Dit oordeel wordt hieronder toegelicht.

Onjuiste informatie op de website

3.2 Niet is komen vast te staan dat de informatie op de website van de bank wat de rentetarieven betreft, onjuist zou zijn. De bank heeft deze stelling van de consument gemotiveerd bestreden. De bank heeft aangetoond dat op haar website de tarieven inclusief de betaalpakketkorting worden weergegeven en dat ervoor kan worden gekozen om de tarieven te tonen exclusief die korting. Hiernaast heeft de bank een schermafdruk van de oude versie van de webpagina over deze tarieven (maart 2020) overgelegd waaruit eveneens niet is op te maken dat die webpagina onjuiste informatie bevat. Dat de consument naar aanleiding hiervan heeft laten weten zich een en ander niet zo te herinneren, zal zo zijn, maar leidt niet tot een ander oordeel.

Betaalpakketkorting

3.3 De commissie is met de bank van oordeel dat het aan de beleidsvrijheid van de bank is om al dan niet kortingen te lanceren zolang daarbij aan de geldende wet- en regelgeving wordt voldaan[1]. Uit de door de bank verstrekte toelichting leidt de commissie af dat hiervan sprake is.

3.4 Voor zover de consument met zijn verwijt over 'verplichte winkelnering' heeft bedoeld dat sprake is van koppelverkoop, overweegt de commissie als volgt. Onder koppelverkoop, dat verboden is,[2] wordt verstaan het aanbieden of verkopen van een kredietovereenkomst als onderdeel van een pakket met andere onderscheiden financiële producten of diensten waarbij de kredietovereenkomst niet afzonderlijk wordt aangeboden aan de consument.[3] Hiervan is in dit geval geen sprake. De verstrekking van de geldlening is niet afhankelijk gesteld van een nevenproduct zoals een betaalrekening en de uitwerking daarvan in de betaalpakketkorting.

3.5 In dit geval is sprake van zogenoemde gebundelde verkoop. Met gebundelde verkoop wordt bedoeld het aangaan of aanbieden van een kredietovereenkomst als onderdeel van een pakket met andere onderscheiden financiële producten of diensten waarbij de kredietovereenkomst ook afzonderlijk aan de consument beschikbaar wordt gesteld, maar waarbij niet noodzakelijkerwijs dezelfde voorwaarden gelden als wanneer deze in combinatie met de nevendiensten wordt aangeboden.[4]

---

[1] Artikel 81a Bgfo.
[2] Zie artikel 7:121 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW), artikel 12 van de Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/24/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010 en de daaraan gegeven uitleg in Hof van Justitie van Europa van 15 oktober 2020 C-778/18, ECLI:EU: C: 2020:831: overweging 46 en 24.
[3] Zie artikel 7:118 lid 1 onder p BW. Zie ook artikel 4, onderdeel 26, van de Richtlijn 2014/17/EU.
[4] Zie artikel 7:118 lid 1 onder p BW. Zie ook artikel 4, onderdeel 27 en artikel 12 lid 1 van de Richtlijn 2014/17/EU.

In deze klachtkwestie is de geldlening met een ander product gecombineerd in een pakket. Dit is toegestaan omdat de onderdelen van het pakket ook apart worden verkocht.

3.6 De bank heeft toegelicht met haar sinds 2014 gewijzigde beleid tussen nieuwe en bestaande klanten met eenzelfde risicoprofiel geen onderscheid te maken. De bank heeft ter onderbouwing van haar standpunt terecht gewezen op een eerdere uitspraak in een soortgelijke kwestie van de commissie, waarin tot eenzelfde oordeel werd gekomen.[5]

3.7 Dit alles leidt ertoe dat de door de consument aangedragen argumenten niet kunnen slagen en de vordering tot schadevergoeding wordt afgewezen. Verder wordt van belang geacht dat de consument van deze kortingsmogelijkheid op de hoogte was en de bank hem expliciet de mogelijkheid heeft geboden de incasso van de hypothecaire maandlast om te zetten naar een bij de bank reeds aangehouden betaalrekening. Een mogelijkheid waarvan de consument geen gebruik heeft gemaakt. Dit staat de consument uiteraard vrij maar heeft niet als gevolg dat de korting hem toch moet worden verleend.

3.8 Tot slot wordt ter zake de twijfel van de consument over de juistheid van de informatievoorziening door de bank over de voorwaarden van de betaalpakketkorting overwogen dat hiervan niets is gebleken.

4. De beslissing

De commissie acht de klacht ongegrond en wijst de daarop gebaseerde vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u 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, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

[5] Geschillencommissie Kifid 2020-262, te raadplegen via de website: www.Kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Richtlijn 2014/17/EU van het Europees Parlement en de Raad van 4 februari 2014 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten met betrekking tot voor bewoning bestemde onroerende goederen en tot wijziging van de Richtlijnen 2008/24/EG en 2013/36/EU en Verordening (EU) nr. 1093/2010
Richtlijn

Artikel 4

Definities

Voor de toepassing van deze richtlijn wordt verstaan onder:

(…)

4 „nevendienst": een dienst die samen met de kredietovereenkomst aan de consument wordt aangeboden;

(…)

26. „koppelverkoop": het aanbieden of verkopen van een kredietovereenkomst als onderdeel van een pakket met andere onderscheiden financiële producten of diensten waarbij de kredietovereenkomst niet afzonderlijk wordt aangeboden aan de consument;

27. „gebundelde verkoop": het aanbieden of verkopen van een kredietovereenkomst als onderdeel van een pakket met andere onderscheiden financiële producten of diensten waarbij de kredietovereenkomst ook afzonderlijk aan de consument beschikbaar wordt gesteld, maar waarbij niet noodzakelijkerwijs dezelfde voorwaarden gelden als wanneer deze in combinatie met de nevendiensten wordt aangeboden;

Artikel 12

Koppelverkoop en gebundelde verkoop

1. De lidstaten staan gebundelde verkoop toe maar verbieden praktijken aangaande koppelverkoop.
(…)