Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-838
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 4 april 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: De Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 december 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening met twee leningdelen afgesloten bij de Bank. In verband met het aflopen van de rentecontracten van beide leningdelen heeft de Bank Consument voor beide leningdelen een renteherzieningsvoorstel doen toekomen. Na ontvangst van de renteherzieningsvoorstellen heeft Consument, na een gesprek met de Bank, per e-mail een nieuw rentevoorstel ontvangen. Consument heeft dit voorstel aanvaard en vordert nakoming. In het aangepaste rentevoorstel heeft de Bank bij de berekening van de maandlast van Leningdeel 2 een fout gemaakt. De Bank stelt dat sprake is van een kenbare vergissing waarop Consument niet gerechtvaardigd mocht vertrouwen. De Commissie is van oordeel dat - hoezeer de fout van de Bank ook te betreuren is - Consument aan deze fout niet het gerechtvaardigde vertrouwen heeft kunnen ontlenen dat zijn nieuwe maandtermijn gedurende de rentevastperiode € 505,-- zou bedragen. De Commissie overweegt voorts dat de Bank Consument alsnog de gelegenheid heeft geboden om, zonder geconfronteerd te worden met een boeterente, de geldlening vervroegd af te lossen. De Bank heeft Consument hiermee in dezelfde situatie geplaatst als ware de fout niet was gemaakt. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 Consument en zijn partner hebben in december 2006 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. De geldlening bestaat uit twee leningdelen. Te weten een aflossingsvrij leningdeel met een hoofdsom van € 94.244,-- met een looptijd tot 1 januari 2037 (hierna: 'Leningdeel 1') en een spaarhypotheek met een hoofdsom van € 90.756,-- en een looptijd tot 1 januari 2032 (hierna: 'Leningdeel 2').

2.2 In verband met het aflopen van de rentevastperiode per 1 januari 2017 van beide leningdelen heeft de Bank Consument op 28 september 2016 een renteherzieningsvoorstel toegezonden. In het renteherzieningsvoorstel van Leningdeel 1 is, onder meer, opgenomen:

Uw huidige situatie:
De hoogte van (dit deel van) uw hypotheek is € 94.244,00. U heeft op dit moment een rentevaste periode van 10 jaar met een rentepercentage van 4,30%.
Uw huidige termijnbedrag is € 337,71.

Ons renteaanbod
Als u opnieuw kiest voor een rentevaste periode van 10 jaar bieden we u een rentepercentage van 2,30%.

(…)

Hoeveel betaalt u de komende tijd voor dit leningdeel van uw hypotheek?

Kiest u ervoor om de rente weer voor 10 jaar vast te zetten, dan ziet u hieronder welk bedrag u per termijn betaalt in die periode.

Uw termijnbedrag als u kiest voor 10 jaar rentevast (afgezien van verdere toekomstige wijzigingen):

Rente	€	180,63
Totaal	€	180,63

Hoeveel verschilt dit aanbod van uw huidige bedrag?
Op dit moment betaalt u € 337,71 voor uw leningdeel.
Als u weer voor 10 jaar rentevast kiest, betaalt u straks voor dit leningdeel € 180,63. U gaat dus € 157,08 minder betalen per maand.

(…)

Welke rentevaste periode kiest u per 1 januari 2017

Op dit formulier kunt u aangeven welke nieuwe rentevaste periode u kiest. Deze aanbiedingen zijn geldig tot 1 januari 2017. Achter elke periode staat het nieuwe rentepercentage, het nieuwe termijnbedrag voor dit leningdeel en het verschil met uw huidige termijnbedrag. Zo ziet u direct hoeveel u gaat betalen. De aangeboden rentepercentages zijn vastgesteld op 28 september 2016.

Keuze	Rentevaste periode	Rente	Termijnbedrag	Verschil
O	1 jaar rentevast	2,00%	€ 157,07	€ 180,64 -
O	3 jaar rentevast	2,10%	€ 164,93	€ 172,78 -
O	5 jaar rentevast	2,20%	€ 172,78	€ 164,93 -
O	6 jaar rentevast	2,25%	€ 176,71	€ 161,00 -
O	10 jaar rentevast	2,30%	€ 180,63	€ 157,08 -
O	12 jaar rentevast	2,95%	€ 231,68	€ 106,03 -
O	15 jaar rentevast	2,95%	€ 231,68	€ 106,03 -
O	20 jaar rentevast	3,05%	€ 239,54	€ 98,17 -

In het renteherzieningsvoorstel van Leningdeel 2 is, onder meer, opgenomen:

Uw huidige situatie:
De hoogte van (dit deel van) uw hypotheek is € 90.756,00. U heeft op dit moment een rentevaste periode van 10 jaar met een rentepercentage van 4,30%.
Uw huidige termijnbedrag is € 537,09, waarvan € 169,00 spaarpremie en € 42,88 risicopremie.

Ons renteaanbod
Als u opnieuw kiest voor een rentevaste periode van 10 jaar bieden we u een rentepercentage van 2,30%.

Hoeveel betaalt u de komende tijd voor dit leningdeel van uw hypotheek?

Kiest u ervoor om de rente weer voor 10 jaar vast te zetten, dan ziet u hieronder welk bedrag u per termijn betaalt in die periode.

Uw termijnbedrag als u kiest voor 10 jaar rentevast (afgezien van verdere toekomstige wijzigingen):

Rente	€	173,95
Spaarpremie	€	256,48
Risicopremie	€	42,88
Totaal	€	473,31

Hoeveel verschilt dit aanbod van uw huidige bedrag?

Op dit moment betaalt u € 537,09 voor uw leningdeel.

Als u weer voor 10 jaar rentevast kiest, betaalt u straks voor dit leningdeel € 473,31. U gaat dus € 63,78 minder betalen per maand.

(…)

Welke rentevaste periode kiest u per 1 januari 2017

Op dit formulier kunt u aangeven welke nieuwe rentevaste periode u kiest. Deze aanbiedingen zijn geldig tot 1 januari 2017. Achter elke periode staat het nieuwe rentepercentage, het nieuwe termijnbedrag voor dit leningdeel en het verschil met uw huidige termijnbedrag. Zo ziet u direct hoeveel u gaat betalen. De aangeboden rentepercentages zijn vastgesteld op 28 september 2016.

Keuze	Rentevaste periode	Rente	Termijnbedrag	Verschil
O	1 jaar rentevast	2,00%	€ 464,20	€ 72,89 -
O	3 jaar rentevast	2,10%	€ 467,22	€ 69,87 -
O	5 jaar rentevast	2,20%	€ 470,26	€ 66,83 -
O	6 jaar rentevast	2,25%	€ 471,78	€ 65,31 -
O	10 jaar rentevast	2,30%	€ 473,31	€ 63,78 -
O	12 jaar rentevast	2,95%	€ 493,45	€ 43,64 -
O	15 jaar rentevast	2,95%	€ 493,45	€ 43,64 -

2.3 Uit de renteherzieningsvoorstellen van beide leningdelen is op te maken dat de totale bruto maandlast bij een rentevastperiode van tien jaar tegen een rentetarief van 2,30% € 653,94 bedraagt.

2.4 Na ontvangst van de renteherzieningsvoorstellen heeft Consument een adviesgesprek gevoerd met een adviseur van de Bank over het verlagen van de rente in verband met de aanpassing van de tariefklasse. Door saldering van het spaardeel van Leningdeel 2 kon de tariefklasse worden verlaagd.

2.5 Op 8 december 2016 heeft de Bank Consument een rentevoorstel voor een periode van tien jaar doen toekomen. In het voorstel is, voor zover relevant, het volgende opgenomen:

"Situatie na rentverlenging per 1 januari 2017
10 jaar zonder een actieve SNS Betaalrekening
- Rente 2,15%
- Bruto maandlasten inclusief spaarpremie € 505,-
- Besparing per maand €368,-"

2.6 Consument heeft op 15 december 2016 het opdrachtformulier omzetting van de rentevorm hypotheek voor akkoord getekend en aan de Bank geretourneerd. Consument heeft voor beide leningdelen gekozen voor een rentevastperiode van tien jaar tegen een rentetarief van 2,15%.

2.7 Op 6 januari 2017 heeft de Bank de aanpassing van de hypotheekrente van Leningdeel 2 bevestigd. In de brief is opgenomen dat de nieuwe maandtermijn vanaf 1 januari 2017 € 468,73 bedraagt. Dit bedrag is opgebouwd uit een rentebestanddeel (€ 162,60), een spaarpremie (€ 263,25) en een risicopremie (€ 42,88). De maandlast van de geldlening bedraagt per 1 januari 2017 € 637,58. Ten opzichte van de maandtermijn van de geldlening tot 1 januari 2017 een besparing van € 237,22 per maand.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 15.840,-- zijnde € 132,-- per maand gedurende een periode van tien jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument vordert nakoming van het aanbod dat de Bank op 8 december 2016 heeft gedaan. De Bank heeft een aanbod gedaan, Consument heeft na ontvangst van het aanbod en het gesprek met de Bank besloten om de geldlening bij de Bank voort te zetten en het aanbod aanvaard. Tussen Consument en de Bank is derhalve een overeenkomst tot stand gekomen. De Bank kan zich niet eenzijdig onttrekken aan deze overeenkomst. Er is sprake van een aantoonbare fundamentele fout die de Bank niet zomaar mag herstellen. Daarbij is tevens van belang dat de Bank op het gebied van hypotheken de expert is en Consument mag verwachten dat door haar overgelegde berekeningen correct zijn.

Verweer de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- bij de berekening van de maandlast van Leningdeel 2 is per abuis uitgegaan van de looptijd van Leningdeel 1. Dit betreft een kenbare vergissing waarop Consument niet gerechtvaardigd mocht vertrouwen. De wil ex artikel 3:35 BW ontbrak om Consument een aanbod voor een nieuwe rentevastperiode tegen een maandbedrag van € 505,-- te doen. Volgens artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden mag de Bank een fout herstellen;

- de berekende premie kan niet worden aangehouden. Aan het einde van de looptijd kan Consument hiermee het leningdeel niet aflossen;
- de Bank is bereid om Consument opnieuw de gelegenheid te geven de afweging te maken de geldlening bij een andere financier onder te brengen zonder gehinderd te worden door een boeterente. De Bank is niet bereid om advies- en bemiddelingskosten voor het oversluiten van de geldlening te vergoeden. Consument had deze kosten ook moeten voldoen indien hij in december 2016 had besloten om de geldlening elders te financieren.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie staat de vraag voor of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat zijn maandlast per 1 januari 2017 € 505,-- zou bedragen.

4.2 Om onderhavige vraag te kunnen beantwoorden dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van het in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek ('BW') bepaalde:

"Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil."

4.3 Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de Bank in beginsel gehouden is aan de mededeling die hij aan Consument heeft gedaan, ook indien deze mededeling een fout bevatte. Voorwaarde daarvoor is evenwel dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze mededeling de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf. Indien duidelijk is of had moeten zijn dat sprake is van een vergissing, behoeft de Bank niet vast te zitten aan de onjuiste mededeling.

4.4 De Commissie komt in deze kwestie tot de conclusie dat Consument redelijkerwijs op de hoogte had kunnen en dus moeten zijn van het feit dat de mededeling ten aanzien van de maandtermijn onjuist was en overweegt daartoe als volgt.

4.5 In de renteherzieningsvoorstellen van de Bank is om te beginnen opgenomen wat de huidige situatie (hoofdsom, rentevastperiode, rentetarief en maandtermijn) en het renteaanbod van de Bank is. Voorts heeft de Bank vermeld op welke gegevens het renteaanbod is gebaseerd, een specificatie van de maandlast verstrekt en toegelicht hoe deze maandlast zich verhoudt tot de huidige maandlast. Eveneens heeft de Bank opgenomen wat het nieuwe maandbedrag wordt, indien Consument kiest uit een zevental rentevastperiodes met bijbehorende rentetarieven. Uit het renteherzieningsvoorstel van Leningdeel 1 kan worden opgemaakt dat een renteverschil van 0,05% een verlaging van € 3,92 teweegbrengt. Uit het renteherzieningsvoorstel van Leningdeel 2 kan worden opgemaakt dat een zelfde renteverschil een verlaging van het termijnbedrag van € 1,53 teweegbrengt. Een daling van de totale maandtermijn van € 5,45. Gelet op de inhoud van de renteherzieningsvoorstellen wist Consument, althans had hij kunnen weten, dat een renteverlaging van 0,15% op beide leningdelen niet kon zorgen voor een verlaging van de totale maandtermijn met € 132,-- (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-754).

4.6 Voor zover Consument stelt dat de Bank een fout heeft gemaakt en derhalve de financiële consequenties daarvan moet dragen, merkt de Commissie het volgende op. Volgens Nederlands recht dient Consument, ingeval sprake is van een fout, door de veroorzaker van deze fout geplaatst te worden in de situatie als ware de fout niet was gemaakt. De Bank heeft in deze ten onrechte medegedeeld dat de bruto maandlast € 505,-- zou bedragen indien Consument zijn geldlening voortzet tegen een rentetarief van 2,15% voor een periode van tien jaar. Consument stelt dat hij op basis van deze mededeling heeft besloten om zijn geldlening bij de Bank voort te zetten en niet bij een andere financier onder te brengen. De Bank heeft Consument alsnog de gelegenheid geboden om, zonder geconfronteerd te worden met een boeterente, de geldlening vervroegd af te lossen. De Bank heeft Consument hiermee in dezelfde situatie geplaatst als ware de fout niet was gemaakt. Het enkele feit dat Consument bij het oversluiten van de geldlening, naast een eventuele boeterente, met andere kosten wordt geconfronteerd, doet hier niets aan af. Consument had deze kosten ook moeten voldoen indien hij in december 2016 had besloten om niet op het renteherzieningsvoorstel van de Bank in te gaan.

4.7 De conclusie is dat Consument redelijkerwijs op de hoogte had kunnen en moeten zijn van het feit dat de berekening van de nieuwe maandlast onjuist was. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.