Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0612

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	4 augustus 2023
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Uitleg overeenkomst. De consumenten beklagen zich over de uitleg die de bank geeft aan het Opnameplan van hun KeuzePlus Hypotheek. De consumenten menen dat zij met de bank in het Opnameplan zijn overeengekomen dat zij (naast een eenmalige opname van € 5.000,-) maandelijks een door hen gewenst bedrag kunnen opnemen. De bank heeft deze uitleg betwist. De commissie volgt de uitleg van de consumenten van het Opnameplan niet. De vordering wordt afgewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consumenten, 5) de dupliek van de bank, 6) de nadere reacties van de consumenten en 7) de nadere reacties van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mevr. mr. I.H.C. Jans, kantoorhoudende te Eindhoven.

1.3 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.

1.4 De consumenten 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 consumenten hebben op 2 juli 2018 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten. Het betreft een KeuzePlus Hypotheek met een Overwaardeplan. Bij dit hypotheekproduct hebben de consumenten de mogelijkheid om de overwaarde van hun woning op te nemen. Als de klant een opname wil doen, stelt de bank een Opnameplan op en stuurt dat ter ondertekening naar de klant. Als beide partijen het Opnameplan voor akkoord hebben ondertekend, dan zal de bank het overeengekomen bedrag aan de klant uitbetalen.

2.2 Begin februari 2022 hebben de consumenten contact opgenomen met de bank over uitbreiding van en een aanvullende opname uit het Overwaardeplan. Op 3 maart 2022 hebben een adviseur van de bank en de consumenten telefonisch contact gehad over de mogelijkheden met betrekking tot de verhoging van de opnamelimiet en aanvullende opnames. In de e-mail van de consumenten die daarop volgde hebben de consumenten onder meer het volgende geschreven:

> *"Dank voor uw toelichting van hedenmorgen omtrent mijn verzoek voor meer opname i.v.m. de overwaarde op mijn woning in [woongebied].*
>
> *Corrigeert u mij indien ik e.e.a. verkeerd interpreteer maar begreep het volgende:*
> *De nog beschikbare € 20.000,- van het overwaarde- plan kan niet zomaar opgenomen worden tenzij er delen voor woningverbetering worden gebruikt of items zoals een nieuw gehoorapparaat of auto.*
>
> *Op korte termijn zou ik graag een schuifpui in de serre willen laten maken + enkele aanpassingen (….) n.a.v. een onderhoud met mijn aannemer komen deze kosten rond de ± € 5.000,00.*
>
> *(…) Zoals in een eerdere mail aangehaald zijn er nog wel een aantal wensen die niet woning gerelateerd zijn waarbij u aangaf dat er in dat geval eerst een nieuwe taxatie van de woning dient te komen en deze zal ik de komende maanden laten uitvoeren en laat u dit op voorhand weten.*
>
> *Afhankelijk van deze taxatie kunt u dan beoordelen hoeveel ik qua overwaarde op zou kunnen nemen en zou dan het liefst €5.000,- ineens op willen nemen en vervolgens een bedrag van €500,- per maand. (…)"*
>
> *. (…)"*

2.3 Op 23 maart 2022 heeft de bank een Opnameplan (hierna: het Opnameplan) toegestuurd aan de consumenten. De consumenten hebben het Opnameplan ondertekend geretourneerd.

In het Opnameplan van 23 maart 2022 staat:

> *"(…)* ***Uw plan***
> *Uw KeuzePlus Hypotheek heeft een limiet van € 104.900,–. U heeft hiervan al € 84.877,- gebruikt.*
>
> *Uit uw KeuzePlus Hypotheek wilt u het volgende opnemen:*
>
> *- € 5.000,– per maand voor 1 maand.*
>
> *De bedragen die u per maand wilt opnemen maken wij over naar uw betaalrekening. Dit rekeningnummer staat eerder in dit opnameplan bij uw gegevens. Wij maken de bedragen op of rond de eerste dag van iedere maand naar u over. U wilt voor één maand een extra bedrag opnemen. Dit maken we meteen naar u over als wij dit OpnamePlan ondertekend van u ontvangen. (…)"*

2.4 Op 24 maart 2022 sturen de consumenten een e-mailbericht aan de bank. In dat e-mailbericht staat onder meer:

> *"(…) Ik wil even wachten totdat de nieuwe schuifpui is geplaatst alvorens een recente taxatie te laten doen dus dit zal in mei gebeuren .*
>
> *Afhankelijk van deze waardebepaling begreep ik dat wij 67 % van dit budget kunnen gebruiken voor een nieuw overwaarde- plan minus de basishypotheek en het opgenomen bedrag van het overwaarde -plan .*
>
> *Ik zou in dat geval graag € 5000.00 ineens opnemen (en daarvan de door u ingeschatte taxatiekosten / bankkosten en notariskosten ± € 2750,00 betalen) en vervolgens een vast bedrag per maand ontvangen van ± € 800,00 waarbij ik de maandelijkse rente , zoals ik gebruikelijk was te betalen blijf terugstorten.*
>
> *De periode waaraan ik denk zou dan ± 10 jaar zijn waarna mijn vrouw tegen de 80 zou zijn en ikzelf 85 en vanaf dat moment weer een nieuwe evaluatie willen maken. (…)"*

2.5 Met het oog op de verhoging van de opnamelimiet hebben de consumenten op 5 mei 2022 de woning laten taxeren. Op 11 mei 2022 hebben de consumenten per e-mail het taxatierapport van de woning naar de bank toegestuurd. In dat e-mailbericht schrijven de consumenten onder meer het volgende:

> *Hoewel makelaar [naam makelaar] aangaf dat er bij een situatie van "bieden vanaf " wel een bod van boven € 500.000,00 op het huis zou kunnen komen heeft hij de actuele waarde geschat op € 500.000,00 en neem aan dat dit het bedrag is waar de Rabobank vanuit gaat .*
>
> *Conform uw rekenmethode zou er in dat geval ± € 335.000,00 beschikbaar zijn voor een nieuw opnameplan.*

De basis hypotheek is ± € 80.000,00 en het opnameplan is ± € 90.000,00 , samen ±170.000,00.

€ 335.000,00 minus € 170.000,00 is € 165.000,00.

Daarvan zou ik graag per direct opnemen € 5000,00 en daarvan de taxatie betalen evenals uw bankkosten (waarvan ik neem ik aan een rekening ontvang) en ook de notariskosten. (…)

Er blijft daarna nog € 160.000,00 en van dat bedrag zou ik graag maandelijks (ingaande juni a.s.) € 1.100,- per maand overgeschreven krijgen op mijn basisrekening [nummer] en dat gedurende 10 jaar. (…)

2.6 Op 12 mei 2022 heeft de bank de consumenten bericht dat de bank het product Opnameplan voorlopig on hold heeft gezet. Daarbij heeft de adviseur ook aangegeven dat het de vraag is of deze leenvorm terug zou komen. Gelet op deze ontwikkeling heeft de bank de verhoging van de opnamelimiet geweigerd. De consumenten waren het hier niet mee eens en hebben hierover een klacht ingediend bij Kifid.

2.7 Bij e-mail van 7 juni 2022 hebben de consumenten hun onvrede geuit over de gang van zaken. In de e-mail van 7 juni 2022 schrijven de consumenten dat zij de komende 10 jaar € 1.200,- willen ontvangen.

2.8 Op 7 juni 2022 zijn de consumenten en de bank nogmaals een Opnameplan overeengekomen. In het Opnameplan van 7 juni 2022 staat:

"**(…)* ***Uw plan
Uw KeuzePlus Hypotheek heeft een limiet van € 104.900,–. U heeft hiervan al € 89.975,- gebruikt.

Uit uw KeuzePlus Hypotheek wilt u het volgende opnemen:

- € 4.350,– per maand voor 1 maand.

De bedragen die u per maand wilt opnemen maken wij over naar uw betaalrekening. Dit rekeningnummer staat eerder in dit opnameplan bij uw gegevens. Wij maken de bedragen op of rond de eerste dag van iedere maand naar u over. U wilt voor één maand een extra bedrag opnemen. Dit maken we meteen naar u over als wij dit OpnamePlan ondertekend van u ontvangen. (…)"

2.9 Op 16 november 2022 heeft Geschillencommissie Financiële Dienstverlening de klacht van de consumenten (zie 2.6) behandeld. Tijdens deze hoorzitting is gesproken over de gebrekkige communicatie van de bank met betrekking tot de mogelijkheid tot verhoging van de opnamelimiet van het Opnameplan. De bank heeft gelet daarop een voorstel gedaan. Dit voorstel hield in dat zij de taxatiekosten alsmede een bedrag voor het door de consumenten ervaren ongemak aan hen zou vergoeden.

De consumenten hebben dit voorstel geaccepteerd en de klacht vervolgens ingetrokken. De commissie heeft dan ook geen uitspraak gedaan.

2.10 In december 2022 hebben de consumenten de bank verzocht om vanaf januari 2023 gedurende een periode van 6 maanden maandelijks een bedrag van € 1.000,- uit het Overwaardeplan op te nemen. Dit als aanvulling op hun inkomen. Dit voorstel heeft de bank afgewezen. De consumenten waren het niet eens met de afwijzing en hebben op 23 december 2022 opnieuw een klacht bij de bank ingediend. Deze klacht ziet op de uitleg van de maandelijks wel (of niet) op te kunnen nemen bedragen. De bank heeft ook deze klacht afgewezen. Verdere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht van de consumenten geleid, waarna de consumenten een tweede klacht hebben ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.11 De consumenten stellen zich op het standpunt dat zij in het Opnameplan van 23 maart 2022 met de bank zijn overeengekomen dat zij maandelijks een bedrag uit het Overwaardeplan kunnen opnemen.

2.12 De consumenten wijzen op de volgende tekst in het Opnameplan:

> *"De bedragen die u per maand wilt opnemen maken wij over naar uw betaalrekening. Dit rekeningnummer staat eerder in dit opnameplan bij uw gegevens. Wij maken de bedragen op of rond de eerste dag van iedere maand naar u over."*

2.13 Uit deze tekst volgt volgens de consumenten dat zij met de bank zijn overeengekomen dat zij maandelijks een bedrag kunnen opnemen zolang dit binnen de opnamelimiet valt. In december 2022 hebben de consumenten de wens uitgesproken om vanaf januari 2023 een bedrag van € 1.000,- op te nemen gedurende zes maanden. Volgens de consumenten valt deze wens binnen de opnamelimiet. Gelet op de in 2.3 geciteerde tekst van het Opnameplan moet de bank aan deze wens voldoen, aldus de consumenten.

2.14 De consumenten merken hierbij op dat de tekst 'de bedragen die u per maand wilt opnemen maken wij over naar uw betaalrekening' niet ziet op de eenmalige opname van € 5.000,-, die is vermeld in het Opnameplan. Dit betrof namelijk een eenmalige opname en in de zin uit het Opnameplan waaraan de consumenten refereren wordt gesproken over 'bedragen'.

2.15 De consumenten menen dat de bank het Opnameplan moet nakomen zoals zij het Opnameplan uitleggen. De consumenten vorderen vergoeding van de kosten die zij moeten maken nu zij elders bedragen moeten lenen als gevolg van de weigering van de bank om het Opnameplan na te komen. De consumenten geven hierbij aan dat de hoogte van dit schadebedrag nog niet bekend is.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Waar gaat het over?

3.1 Partijen verschillen van mening over de uitleg van het tussen partijen gesloten Opnameplan van 23 maart 2022. De commissie is van oordeel dat partijen in het Opnameplan niet zijn overeengekomen dat de consumenten maandelijks een door hen gewenst bedrag kunnen opnemen uit het Overwaardeplan. Zij licht dit als volgt toe.

Juridisch kader

3.2 Volgens vaste rechtspraak kan de vraag hoe in een schriftelijk contract de verhouding van partijen is geregeld niet worden beantwoord op grond van alleen maar een zuiver taalkundige uitleg. Voor de beantwoording van die vraag komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan de bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten (de zogenoemde Haviltex-maatstaf).[1] Bij deze uitleg komt betekenis toe aan alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.

3.3 Het bovenstaande houdt in dat niet alleen de bewoordingen uit de overeenkomst, maar ook de in de gegeven omstandigheden redelijke verwachtingen en in redelijkheid aan die bewoordingen gegeven betekenissen bepalend zijn voor hetgeen partijen zijn overeengekomen. Het komt dan ook niet aan op de vraag hoe partijen hetgeen zij zijn overeengekomen hebben opgevat, maar op de vraag hoe zij dit in de gegeven omstandigheden over en weer in redelijkheid behoorden op te vatten.[2]

Uitleg van het Opnameplan

3.4 De consumenten wijzen op de volgende zinnen in het Opnameplan: "*De bedragen die u per maand wilt opnemen maken wij over naar uw betaalrekening.*" en "*Wij maken de bedragen op of rond de eerste dag van iedere maand naar u over.*". Volgens de consumenten volgt uit deze zinnen dat zij maandelijks een door hen gewenst bedrag uit het Overwaardeplan kunnen opnemen, zolang dit binnen de opnamelimiet valt.

[1] Hoge Raad 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (*Haviltex*).
[2] P.S. Bakker, *Redelijkheid en billijkheid als gedragsnorm* (R&P nr. CA6) 2012/3.3.2.

3.5 De bank meent dat zij nooit met de consumenten is overeengekomen dat maandelijkse opnames zouden plaatsvinden. De bank voert (onder meer) aan dat het Opnameplan enkel ziet op de opname die is genoemd onder de tekst: *"Uit uw KeuzePlus Hypotheek wilt u het volgende opnemen."*, waarna is genoemd: *"€5.000,– per maand voor 1 maand."*. De bank geeft ook aan dat in het Opnameplan niet expliciet staat dat periodieke betalingen zouden plaatsvinden. Evenmin is de hoogte van een maandelijks bedrag, de frequentie van betalingen of de hoeveelheid betalingen genoemd. De bank merkt bovendien op dat de opnamelimiet te laag was voor de door consumenten gewenste maandelijkse betalingen. Uit e-mailcorrespondentie volgt dat eerst een taxatie van de woning zou plaatsvinden om te beoordelen of een ophoging van de opnamelimiet van het Overwaardeplan mogelijk was (de eerste klacht zag hier op). Vervolgens zou worden beoordeeld of aanvullende opnames mogelijk zijn. De bank voert daarnaast aan dat de consumenten na het overeenkomen van het Opnameplan nog verschillende voorstellen hebben toegestuurd voor maandelijkse opnames. Hieruit volgt dat partijen niet in het Opnameplan zijn overeengekomen dat maandelijkse opnames zouden plaatsvinden. De bank merkt nog op dat de tekst waar de consumenten naar verwijzen een standaardtekst is. In deze tekst wordt volgens de bank gesproken over *"bedragen"*, omdat een Opnameplan kan zien op meerdere bedragen.

3.6 De commissie volgt de bank in haar uitleg van het Opnameplan. In het Opnameplan staat de tekst *"Uit uw Keuzeplus Hypotheek wilt u het volgende opnemen:"*, waarna is opgenomen: *"€ 5.000,- per maand voor 1 maand."*. Naar het oordeel van de commissie hadden de consumenten redelijkerwijs kunnen en moeten begrijpen dat de zinsnede die daarop volgt, te weten *"De bedragen die u per maand wilt opnemen"*, ziet op bedragen die zijn opgenomen onder de zin *"Uit uw Keuzeplus Hypotheek wilt u het volgende opnemen:"*. In het Opnameplan van de consumenten is dat één bedrag voor één maand, namelijk het bedrag van *"€ 5.000,- per maand voor 1 maand"*. Uit de zinnen waarop de consumenten wijzen volgt naar het oordeel van de commissie dan ook niet dat zij, naast een eenmalig bedrag van €5.000,-, ook maandelijks een door hen gewenst bedrag uit het Overwaardeplan kunnen opnemen. Dat de standaardtekst van de bank voor verwarring kan zorgen, kan de commissie zich voorstellen, maar dat wil niet zeggen dat er dus ook wilsovereenstemming is geweest op dit punt of dat de uitleg van de consumenten de enige, partijen bindende, uitleg is.

3.7 De commissie merkt hierbij op dat de uitleg van de consumenten van het Opnameplan ook geen steun vindt in de overige omstandigheden. De consumenten hebben op 3 maart 2022 gesproken met een medewerker over de wens van de consumenten om maandelijks een bedrag op te nemen uit het Overwaardeplan om zijn pensioen aan te vullen. Ook is besproken dat de opnamelimiet te laag was voor de op dat moment door de consumenten gewenste maandelijkse opnames. Uit de e-mailberichten van de consumenten van 3 maart 2022 en 24 maart 2022 (zie 2.2 en 2.4) volgt dat eerst een taxatie van de woning van de consumenten zou plaatsvinden met het oog op het verhogen van de opnamelimiet, waarna zou worden beoordeeld welke maandelijkse bedragen de consumenten uit het Overwaardeplan konden opnemen.

Nadien hebben de consumenten in hun e-mails van 11 mei en 7 juni 2022 (zie 2.5 en 2.7) ook nog verschillende andere bedragen genoemd die zij maandelijks wilden opnemen. Uit het dossier kan niet worden opgemaakt dat de bank heeft ingestemd met deze voorstellen. Gelet op voorgaande omstandigheden hadden de consumenten moeten begrijpen dat er geen overeenstemming bestond over maandelijkse opnames uit het Overwaardeplan.

Conclusie

3.8 Gelet op het voorgaande concludeert de commissie dat partijen niet zijn overeengekomen in het Opnameplan dat de consumenten maandelijks een door hen gewenst bedrag opnemen uit het Overwaardeplan. Hieruit volgt dat de bank niet is tekortgeschoten in de nakoming van het Opnameplan. De commissie acht de klacht van consumenten ongegrond.

3.9 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van het Opnameplan, is er voor schadevergoeding door de bank aan de consumenten geen aanleiding. De commissie wijst de vordering daarom af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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