Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-331 (mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.H.G.A. Filott mpf, mr. B.F. Keulen, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 26 juni 2017
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen: de Bank
Datum uitspraak	: 7 mei 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft de Bank verzocht om een gedeelte van zijn hypothecaire geldlening om te zetten in een andere leningvorm. In verband hiermee was Consument een vergoedingsrente verschuldigd. Voorafgaand aan het tekenen van de omzettingsofferte is tussen partijen veelvuldig gecorrespondeerd over de wijze waarop de vergoedingsrente werd berekend. Uiteindelijk heeft Consument de offerte zonder enig voorbehoud getekend. Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument, op basis van deze gang van zaken, bij de Bank het gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat Consument akkoord ging met de berekeningswijze en de hoogte van de vergoedingsrente. Dit heeft tot gevolg dat Consument zijn recht om zich in een later stadium alsnog te beklagen over de hoogte van de vergoedingsrente heeft verspeeld. Ook de klachtonderdelen ten aanzien van de verhoging van de wijzigingskosten en de doorlooptijd van de wijziging worden afgewezen.

1. Procesverloop

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

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

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 18 december 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument en zijn echtgenote hebben in 2010 een hypothecaire geldlening van € 508.400,- afgesloten bij de Bank. De geldlening bestond uit drie delen, te weten een Rabo Opbouw-hypotheek van € 210.000,- (hierna: de Opbouwhypotheek), tegen een rente van 5,2% met een rentevaste periode tot 1 juni 2020, een Aflossingsvrije Hypotheek van € 298.400,- en een Overbruggingslening. De Overbruggingslening is inmiddels afgelost. Aan de Opbouw-hypotheek is een opbouwproduct (een Rabo OpbouwSpaarrekening) gekoppeld om vermogen op te bouwen waarmee de geldlening gedeeltelijk zal worden afgelost. De Opbouwspaarrekening heeft een beoogd eindkapitaal van € 66.000,-.

2.2 Het document '*Informatie Rabobank hypotheekproducten 2010*' maakt onderdeel uit van de offerte. In dit document is voor zover relevant het volgende bepaald:

Kosten

Aan de keuze van dit rentetype zijn geen kosten verbonden. Indien u aan het einde van de rentevastperiode kiest voor een ander rentetype zijn hieraan geen kosten verbonden. Voor de wijziging van het rentetype tijdens de rentevastperiode bent u, naast een eventuele vergoedingsrente, € 250 behandelingskosten verschuldigd.

2.3 Op de geldlening zijn de 'Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2008' van toepassing. Voorts zijn op de relatie tussen Consument en de Bank de Algemene Bankvoorwaarden van toepassing. Artikel 22 Algemene Bankvoorwaarden luidt:

22 Provisies, rente en kosten

1 De bank brengt voor haar dienstverlening provisies, rente en kosten in rekening. De bank mag de hoogte hiervan wijzigen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Als de hoogte van die provisies, rente en kosten niet vooraf tussen de cliënt en de bank is overeengekomen, zal de bank de bij haar gebruikelijke provisies, rente en kosten in rekening brengen.

2.4 In november 2016 heeft Consument de Bank verzocht om het lopende rentecontract voor de Opbouwhypotheek open te breken, en daarbij de rente voor het opbouwdeel te behouden. Hiervoor diende de Opbouwhypotheek in twee delen te worden gesplitst: een nieuwe aflossingsvrije hypotheek van € 144.000,- (hierna: de Aflossingsvrije Hypotheek), waarbij de Opbouwhypotheek werd verlaagd naar € 66.000,-.

2.5 Op 23 november 2016 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument met betrekking tot het wijzigen van de Opbouwhypotheek.

2.6 Bij e-mailbericht van 9 december 2016 heeft de Bank Consument het volgende bericht: "*Helaas is het niet mogelijk om de boete in deze maand te betalen. De boete wordt binnen 10 werkdagen na de eerste van de volgende maand geïncasseerd. Ik heb nog nagevraagd of er een andere mogelijkheid is, maar deze is er helaas niet. Ik hoop u zo voldoende geïnformeerd te hebben.*"

2.7 Per e-mailbericht van 11 december 2016 heeft Consument het volgende opgemerkt met betrekking tot de berekening van de vergoedingsrente en de hoogte van de wijzigingskosten: […]

De omzetting bestaat volgens mij uit een aflossing van 144.000 op het bestaande leningdeel en vervolgens het financieren hiervan met een nieuw leningdeel tegen de huidige rente.
De berekende boete dient berekend te worden over de aflossing op het bestaande leningdeel. Zodoende dient rekening gehouden te worden met een boetevrije aflossing van 20% over 210.000.
De berekende boete die dit oplevert volgens jullie berekening heb ik bijgevoegd.
Bij het voorbeeld in ons gesprek sluit je eerst een nieuw leningdeel tegen de oude rente om deze later om te zetten naar de marktrente met als resultaat dat er uitgegaan wordt van een boetevrije aflossing van 20% over 144.000 en dus een veel hogere boete.
Ik ga er vanuit dat dit in de offerte voor de wijziging in de juiste volgorde berekend wordt.

Verder ben ik uitgebreid door de stukken van mijn huidige lening heengegaan. In de bijlagen integraal inbegrepen bij de bij de offerte
([redacted]) staat toch echt dat de wijzigingskosten voor het voortijdig wijzigen van de renteperiode naast een eventuele boete €250,- bedragen. En dus niet de wijzigingskosten van €350 die nu aangerekend zijn. Ik weet dat we onze handtekening reeds gezet hebben maar ook dit zou ik graag teruggedraaid zien naar de conform contract geldende €250.

2.8 De Bank heeft Consument per e-mail van 22 december 2016 het volgende bericht:

De boete wordt berekend over het deel waar het voor bedoelt is. Dit houdt in dat de boete berekend word over het gesplitste bedrag. Hier wordt geen rekening gehouden met de situatie voor de splitsing. Zie voorbeeldberekening in de bijlage. Hier kan ik helaas niet van afwijken.

In het systeem moet een nieuw leningdeel gemaakt worden, omdat deze gesplitst word. Het gedeelte met banksparen behoud dezelfde voorwaarde als voorheen.
Kan jij mij een scan toesturen waar de kosten voortijdig wijzigen in staan vermeld. Ik ben niet in het bezit van het fysieke dossier van jullie, deze zijn elders opgeslagen. Ik kan deze gaan opvragen, maar dat gaat wel even duren. Ik kan met deze scan naar mijn manager gaan om te kijken of ik goedkeuring kan krijgen voor de € 250,-. Kan er nu helaas nog geen uitspraak over doen.

2.9 Per e-mailbericht van 22 december 2016 heeft Consument de Bank de gevraagde informatie gestuurd en gevraagd om het traject zo snel mogelijk door te zetten.

2.10 Per e-mailbericht van 4 januari 2017 heeft de Bank Consument een toelichting gegeven op de verhoging van de wijzigingskosten.

2.11 Op pagina 9 van de offerte van 4 januari 2017 aangaande het wijzigen van de geldlening staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

> 3. U heeft de volgende kosten:
> - € 700,-- wijzigingskosten
> - € 10.175,-- boete
> - de wijzigingskosten en de boeterente houden wij in op uw lening. Is er een tekort omdat de bedragen hoger zijn dan geschat? Dan halen wij dat tekort van uw rekening af. Dat is dezelfde rekening als de rekening waarvan wij de rente voor de lening afhalen.
> - u moet ons een boete betalen. U had de rente van het leningdeel dat u terugbetaalt voor een bepaalde periode vastgezet. Deze periode is nog niet voorbij. Daarom moet u ons een boete betalen. Hiervoor staat wat de boete zou zijn als u het leningdeel nu zou terugbetalen.

2.12 Op 8 januari 2017 heeft Consument de offerte voor akkoord ondertekend. De Aflossingsvrije Hypotheek is Consument op 18 januari 2017 verstrekt, terwijl de hoogte van de Opbouwhypotheek per diezelfde datum is verlaagd. Voor het wijzigen van de geldlening heeft de Bank aan Consument een bedrag van € 10.175,- aan vergoedingsrente en een bedrag van € 700,- (2* € 350,-),- aan wijzigingskosten in rekening gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van € 1.393,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

- Omzetting van de geldlening: de Bank heeft de vergoedingsrente op onjuiste wijze berekend. De Bank had voor het bepalen van de boetevrije ruimte van 20% moeten uitgaan van het oorspronkelijke bedrag van de Opbouwhypotheek van € 210.000,-, en niet slechts van het afgesplitste deel van € 144.000,-.
- Wijzigingskosten: in het document *Informatie Rabobank hypotheekproducten 2010* staat dat de kosten voor wijziging € 250,- bedragen. De Bank is derhalve niet bevoegd om een bedrag van € 350,- in rekening te brengen.
- Doorlooptijd: het aanpassen van de geldlening heeft te lang geduurd. Hiervan heeft Consument nadeel ondervonden.

Verweer van de Bank

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

- Omzetting van de geldlening: door ondertekening van de offerte is Consument akkoord gegaan met de hoogte van de vergoedingsrente. Voorafgaand aan het ondertekenen van de offerte is uitvoerig met Consument gesproken en gecorrespondeerd over de hoogte van de vergoedingsrente en de wijze waarop deze wordt berekend.

Het was de wens van Consument om zijn bestaande Opbouwhypotheek te splitsen in twee verschillende leningdelen, met als doel om binnen de Opbouwhypotheek te kunnen blijven sparen tegen de (hogere) hypotheekrente van het lopende rentecontract en het afgesplitste, aflossingsvrije gedeelte over te sluiten naar de huidige (lagere) marktrente.

- Wijzigingskosten: op grond van artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden is de Bank bevoegd om de wijzigingskosten tussentijds aan te passen. De Bank is daarom bevoegd om deze kosten te verhogen van € 250,- naar € 350,-.
- Doorlooptijd: de termijnen waarbinnen de wijziging van de geldlening is gerealiseerd zijn redelijk, mede gelet op het aantal feestdagen dat in deze periode viel. Op 23 november 2016 heeft Consument de Bank verzocht om de geldlening te wijzigen. Op 8 december 2016 heeft er een gesprek plaatsgevonden tussen de Bank en Consument. Het wijzigingsvoorstel is Consument op 9 december 2016 toegezonden. De laatste benodigde stukken waren pas op 20 december 2016 aanwezig. Daarnaast is er op 22 december 2016 nog contact geweest met Consument over zijn klacht, waarna op 30 december 2016 de aanvraag afgerond kon worden. De offerte voor de splitsing is op 4 januari 2017 opgemaakt en op 8 januari 2017 door Consument ondertekend.

4. Beoordeling

Omzetting van de geldlening

4.1 De Bank heeft gesteld dat Consument door ondertekening van de offerte akkoord is gegaan met de vergoedingsrente en hij daarom niet langer daarover kan klagen. De Commissie begrijpt hieruit dat de Bank een beroep doet op rechtsverwerking. Voor een geslaagd beroep op rechtsverwerking is nodig dat de rechthebbende (Consument) zich heeft gedragen op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onverenigbaar is met het vervolgens geldend maken van zijn recht of bevoegdheid. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad is enkel tijdsverloop daarvoor onvoldoende. Er moet sprake zijn van bijzondere omstandigheden op grond waarvan bij de wederpartij (de Bank) het gerechtvaardigd vertrouwen is gewekt dat de rechthebbende zijn aanspraak niet meer geldend zal maken, of waardoor de positie van de wederpartij onredelijk verzwaard of benadeeld zou worden indien het recht of de bevoegdheid alsnog geldend wordt gemaakt.

4.2 Uit de in het dossier aanwezige stukken blijkt dat partijen voorafgaand aan het ondertekenen van de offerte van 4 januari 2017 uitvoerig met elkaar gecorrespondeerd c.q. gesproken hebben over de wijze waarop de vergoedingsrente wordt berekend. Voorts heeft Consument per e-mailbericht van 22 december 2016 de Bank gevraagd om het traject zo snel mogelijk door te zetten. De Bank heeft daarbij kunnen aannemen dat de discussie over de vergoedingsrente was afgerond. Dat kon zij te meer aannemen nu de hoogte van vergoedingsrente duidelijk vermeld staat in de op 4 januari 2017 uitgebrachte offerte en Consument die offerte zonder voorbehoud heeft ondertekend.

4.3 Naar het oordeel van de Commissie heeft Consument, op basis van deze gang van zaken, bij de Bank het gerechtvaardigd vertrouwen gewekt dat Consument akkoord ging met de berekeningswijze en de hoogte van de vergoedingsrente. Dit heeft tot gevolg dat Consument zijn recht om zich in een later stadium alsnog te beklagen over de hoogte van de vergoedingsrente heeft verspeeld. Dit klachtonderdeel zal daarom worden afgewezen.

Wijzigingskosten

4.4 Wat betreft de klacht over de hoogte van de wijzigingskosten, oordeelt de Commissie dat de Bank op grond van artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden bevoegd is om kosten in rekening te brengen en deze kosten te wijzigen. Het is de Commissie niet gebleken dat de tariefwijziging van € 250,- naar € 350,- naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Dit betekent dat de Bank de wijzigingskosten naar genoemd bedrag mocht verhogen. Dit klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

Doorlooptijd

4.5 Uit het dossier is gebleken dat partijen op 23 november 2016 een eerste gesprek hebben gehad met betrekking tot het wijzigen van de geldlening. Op 8 januari 2017 is de offerte voor de splitsing ondertekend. In de tussenliggende tijd hebben partijen op verschillende momenten contact gehad. Anders dan Consument is de Commissie van oordeel dat de Bank, mede gelet op de in de hiervoor genoemde periode vallende feestdagen, voldoende voortvarend heeft gehandeld bij het aanpassen van de geldlening. De duur van het wijzigingstraject komt de Commissie niet buitenproportioneel voor. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Openstellen hoger beroep

4.6 De Bank heeft de Commissie verzocht om in de onderhavige zaak hoger beroep open te stellen bij de Commissie van Beroep. Nu de vordering van Consument zal worden afgewezen, heeft de Bank geen belang meer bij dit verzoek. Het verzoek wordt daarom afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.*