Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0344
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden,
mr. dr. M.D.H. Nelemans, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 21 oktober 2021
Ingediend door	: de heer (consument I) en mevrouw (consument II), verder te noemen de consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 26 april 2022
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en het vergelijkend overzicht van de bank van de plusvoorwaarden en de basisvoorwaarden

Samenvatting

Klacht over eisen die de bank stelt bij de wijziging van de voorwaarden van de hypothecaire geldlening. De bank heeft per 1 april 2017 andere voorwaarden geïntroduceerd, namelijk de basisvoorwaarden. De bank heeft op enig moment besloten om de hypotheekvoorwaarden van de consumenten te kwalificeren als plusvoorwaarden. De consumenten willen de rente van hun hypothecaire geldlening vastzetten voor 20 jaar op basis van de gunstigere rente-tarieven van de basisvoorwaarden, maar zij willen dat zonder verplicht advies, zonder mogelijke boeterente en zonder het algeheel oversluiten van de lening. De consumenten stellen dat de bank gelegenheidsargumenten verzint om onder hun redelijke verzoek uit te komen. De commissie is van oordeel dat de wijziging van de voorwaarden een substantiële wijziging is die het oversluiten en het verplichte advies rechtvaardigt. De hoogte van de advieskosten die de bank daarvoor in rekening brengt komen de commissie evenmin onredelijk voor. Voor zover de bank financieel nadeel lijdt bij het oversluiten, staat het haar vrij om bij de consumenten een vergoeding in rekening te brengen. De klacht van de consumenten wordt afgewezen.

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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 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.

1.3 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 Begin 2007 hebben de consumenten bij de bank een aflossingsvrije hypotheek gesloten. Voor de overeenkomst tussen partijen gelden de Algemene voorwaarden Woning-financiering.

2.2 Op 1 april 2017 heeft de bank de basisvoorwaarden naast de plusvoorwaarden geïntroduceerd. De bank heeft op enig moment de naam voorwaarden van de hypothecaire geldlening van de consumenten gewijzigd naar 'Plusvoorwaarden'.

2.3 In 2020 hebben de consumenten tegen betaling van een vergoeding aan de bank wegens het openbreken van het rentecontract de rente van hun hypothecaire geldlening vastgezet voor tien jaar tegen een rente van 1,500%.

2.4 In oktober 2021 hebben de consumenten in een telefoongesprek met de bank hun wens hebben geuit om de rente van hun hypothecaire geldlening vast te zetten voor twintig jaar en tegen de tarieven van de basisvoorwaarden. De consumenten hebben de bank verder medegedeeld dat zij geen prijs stellen op de plusvoorwaarden. De bank heeft in dat telefoongesprek de consumenten geïnformeerd dat zij voor de wijziging van de voorwaarden advies verplicht stelt, waarvan de kosten € 450,- bedragen. Ook heeft de bank de consumenten geïnformeerd dat zij wellicht ook een boete moeten betalen voor de wijziging.

2.5 Op 7 oktober 2021 heeft de bank de consumenten een offerte verstrekt voor een rentevastperiode van twintig jaar tegen een rente van 1,750% voor een hypothecaire geldlening met plusvoorwaarden. Het tarief voor een rentevastperiode van twintig jaar voor een hypothecaire geldlening met basisvoorwaarden bedroeg op dat moment 1,510%. Volgens de offerte bedragen de wijzigingskosten € 350,-.

2.6 Op 12 oktober 2021 hebben de consumenten via de website van de bank een klacht ingediend. Op 18 oktober 2021 heeft de bank per brief de klacht van de consumenten van de consumenten afgewezen. De verdere uitwisseling van de standpunten tussen partijen in de interne klachtprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht.

De klacht en vordering

2.7 De consumenten stellen dat de bank ten onrechte hun verzoek niet honoreert om zonder adviesgesprek, zonder algeheel oversluiten en zonder boeterente de rentevastperiode van hun hypothecaire geldlening te verlengen naar twintig jaar tegen de basisvoorwaarden.

2.8 Ten eerste menen de consumenten dat de bank nieuwe klanten bevoordeelt boven bestaande klanten. De consumenten hebben als bestaande klant een nieuwe offerte gekregen die gebaseerd is op plusvoorwaarden. Tijdens het sluiten van de hypothecaire geldlening bestond echter nog geen onderscheid tussen basisvoorwaarden en plusvoorwaarden. De plusvoorwaarden zijn vooral aantrekkelijk bij het sluiten van een nieuwe hypotheek en niet bij het oversluiten van de hypotheek. De omzetting is slechts mogelijk tegen betaling van advieskosten en een mogelijke boeterente.

2.9 Ten tweede stellen de consumenten dat de bank gelegenheidsargumenten verzint om onder hun redelijke verzoek uit te komen. Zo stelt de bank de onredelijke eis dat de hypothecaire geldlening moet worden afgelost en volledig moet worden geherfinancierd. Een hypotheek met basisvoorwaarden is echter geen geheel ander product dan dezelfde hypotheek met plusvoorwaarden. Het is ook onredelijk van de bank om advies verplicht te stellen, aangezien de consumenten daar geen behoefte aan hebben en begrijpen wat de verschillen zijn tussen de voorwaarden. Er is bovendien geen sprake van een substantiële wijziging. De contractspartners, het onderpand, de waarde van het onderpand en het hypotheekbedrag wijzigen immers niet. Alleen de voorwaarden versoberen wat ten opzichte van de plusvoorwaarden. De verschillen in de voorwaarden zijn niet of nauwelijks van toepassing op de situatie van de consumenten. Verder is het onredelijk dat de bank opnieuw dient te beoordelen of de consumenten de lasten voor de hypothecaire geldlening kunnen dragen. Consument II houdt immers meerdere rekeningen aan bij de bank waarvan het totale saldo van het hypotheekbedrag overstijgt. Ook stellen de consumenten dat het onredelijk is dat de bank wil dat hun woning opnieuw wordt getaxeerd, aangezien de woning een waarde heeft van ruim boven 1 miljoen euro. Tot slot stellen de consumenten dat een mogelijke boeterente niet te verdedigen is, aangezien de rente voor een rentevastperiode van twintig jaar hoger ligt dan de rente die de consumenten momenteel betalen voor hun hypothecaire geldlening.

2.10 De consumenten vorderen van de bank een bedrag van € 11.856,-, te weten het verschil tussen de huidige rente van 1,750% en de gewenste rente van 1,510% die op 7 oktober 2021 gold voor een hypothecaire geldlening met basisvoorwaarden bij een rentevastperiode van twintig jaar.

Het verweer

2.11 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 om?

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank op zodanige wijze gebruik heeft gemaakt van haar contractsvrijheid dat deze naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Daarbij geldt in het bijzonder de vraag of de bank van de consumenten mag verlangen dat zij hun hypothecaire geldlening opnieuw oversluiten met verplicht advies in het geval de consumenten gebruik willen maken van de rente-tarieven van de basisvoorwaarden in plaats van de geldende plusvoorwaarden.

Wat is het beoordelingskader?

3.2 Het behoort in beginsel tot de contractsvrijheid van de bank om te bepalen óf en onder welke voorwaarden zij een overeenkomst van hypothecaire geldlening met klanten (hier: de consumenten) aangaat. Dit geldt ook voor de wijziging van de overeenkomst.[1]

3.3 Verder geldt als uitgangspunt dat de bank op grond van haar contracts- en beleids-vrijheid bij een (substantiële) wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen.[2] Als de wijziging van een bestaande overeenkomst zo ingrijpend is dat van de oorspronkelijke lening nagenoeg niets meer resteert en men net zo goed naar een andere aanbieder had kunnen gaan, staat het de bank vrij om advies verplicht te stellen. Daarbij is niet relevant of er nu sprake is van een nieuwe geldlening of een aanpassing van een bestaande geldlening. Alleen bij wijzigingen van ondergeschikte aard mag hypotheekadvies niet verplicht worden gesteld.

Mocht de bank advies verplicht stellen bij de gewenste wijziging?

3.4 Vast is komen te staan dat de voorwaarden van de consumenten gelijk zijn gebleven sinds het moment dat zij de hypothecaire geldlening in 2007 bij de bank hebben gesloten. Volgens de bank is niets gewijzigd aan de voorwaarden behalve de naam. Dit is niet door de consumenten betwist.

---

[1] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2019-777 en 2021-0767, te vinden op www.kifid.nl.
[2] Zie onder meer Kifid GC nrs. 2015-277, 2016-491, 2021-276, 2020-687 en 2021-0314, te vinden op www.kifid.nl.

3.5 De commissie is van oordeel dat de wijziging van de hypotheekvoorwaarden - te weten de wijziging van de plusvoorwaarden naar de basisvoorwaarden - op zichzelf is te beschouwen als een substantiële wijziging die verplicht hypotheekadvies rechtvaardigt. In feite houdt de wijziging van de voorwaarden meerdere wijzigingen in die te vinden zijn in het overzicht dat de bank in de klachtprocedure heeft meegestuurd (zie bijlage). Dat de consumenten op dit moment de bij hen bekende verschillen tussen de plusvoorwaarden en basisvoorwaarden niet als substantieel beschouwen, betekent niet dat de wijzigingen niet substantieel zijn en op den duur wél door de consumenten als substantieel beschouwd kunnen worden. De nieuwe voorwaarden werken immers door in het contract over de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening. In een adviesgesprek kan bekeken worden of de basisvoorwaarden op lange termijn ook passend zijn voor de consumenten. Daarbij merkt de commissie op dat zij de hoogte van de advieskosten van de bank van € 450,- naast de wijzigingskosten van € 350,- niet onredelijk acht.

Mocht de bank van de consumenten vragen om de lening geheel af te lossen en te herfinancieren?

3.6 Verder is de commissie van oordeel dat de wijziging van de plusvoorwaarden naar de basisvoorwaarden – hoe summier dit ook in de ogen van de consumenten overkomt – is te beschouwen als een wijziging van de overeenkomst. In feite sluiten partijen een nieuw product en zodoende gaan zij een nieuwe overeenkomst met elkaar aan.

3.7 Bij het aangaan van een nieuwe hypotheekovereenkomst dient de bank zich te houden aan de geldende wet- en regelgeving, waaronder artikel 4:34 van de Wet op het financieel toezicht. Uit deze bepaling volgt dat de bank vóór de totstandkoming van een overeenkomst de financiële positie van de aanvrager(s) beoordeelt om overkreditering te voorkomen. Dit betekent dat het de bank vrij staat om – al dan niet via advies – te onderzoeken of de consumenten de lasten voor de nieuw te sluiten lening kunnen dragen. Dat consument II over meerdere rekeningen bij de bank beschikt met een aanzienlijk saldo, betekent niet dat de bank automatisch ervan uit mag gaan dat de consumenten op basis daarvan de lening kunnen dragen. Ook kan niet van de bank verwacht worden dat zij zonder onderbouwing in hun beoordeling de stelling van de consumenten meeneemt dat de waarde van hun woning ruim boven 1 miljoen euro ligt. Dat de bank in het kader van de nieuw te sluiten overeenkomst een taxatierapport verlangt, komt de commissie niet onredelijk voor.

Mag de bank een vergoedingsrente vragen?

3.8 Tot slot overweegt de commissie dat het de bank vrij staat om bij het openbreken van een rentecontract een vergoedingsrente (boeterente) van de consumenten te vragen mits dit echter haar daadwerkelijk financieel geleden nadeel vertegenwoordigt.

De bank heeft weliswaar aangekondigd dat zij *mogelijk* een vergoedingsrente in rekening brengt bij de wijziging van de voorwaarden, maar het staat niet vast dat zij dat doet en wat dat bedrag dan is. Nu de wijziging van de voorwaarden kennelijk nog niet in gang is gezet en onduidelijk is óf de bank de vergoedingsrente überhaupt in rekening brengt, kan de commissie niet oordelen over de vraag of de bank gerechtigd is om een boeterente in rekening te brengen.

Conclusie

3.9 Op grond van het voorgaande is de commissie van oordeel dat de klacht van de consumenten ongegrond is.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.

Bijlage

Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Wet op het financieel toezicht

Artikel 4:34

1. Voor de totstandkoming van een overeenkomst inzake krediet, of een belangrijke verhoging van de kredietlimiet, dan wel de som van de bedragen die op grond van een bestaande overeenkomst inzake krediet aan de consument ter beschikking zijn gesteld, wint een aanbieder van krediet in het belang van de consument informatie in over diens financiële positie en beoordeelt hij, ter voorkoming van overkreditering van de consument, of het aangaan van de overeenkomst onderscheidenlijk de belangrijke verhoging verantwoord is.

2. De aanbieder gaat geen overeenkomst inzake krediet aan met een consument en gaat niet over tot een belangrijke verhoging van de kredietlimiet of de som van de bedragen die op grond van een bestaande kredietovereenkomst aan de consument ter beschikking zijn gesteld indien dit, met het oog op overkreditering van de consument, onverantwoord is.

3. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot het eerste en tweede lid.

KiFiD
HET FINANCIËLE KLACHTENINSTITUUT

Het vergelijkend overzicht van de bank van de plusvoorwaarden en de basisvoorwaarden

Rabobank Hypotheek met Basisvoorwaarden

Een voordelige hypotheek
Met stevig fundament

De Rabobank heeft voor iedere situatie een passende hypotheek met verschillende hypotheekvoorwaarden.
Zo zijn er de Basisvoorwaarden, eenvoudige hypotheekvoorwaarden met een aantrekkelijke rente. Of de Plusvoorwaarden, hypotheekvoorwaarden met meer mogelijkheden en meer flexibiliteit. Hieronder een uitgebreide vergelijking:

Rabobank hypotheek (met Plusvoorwaarden)	**Rabo BasisHypotheek (met Basisvoorwaarden)**
Alle productvormen	Alleen Annuïteiten-, Lineaire en Aflossingsvrije hypotheek en Rabo GroenHypotheek.
NHG mogelijk	NHG mogelijk
Maximale looptijd afhankelijk van productvorm	Maximale looptijd: 30 jaar
Alle rentetypen mogelijk	Alleen vaste rentetype mogelijk
Maximaal 12 maanden opnametermijn	Maximaal 6 maanden opnametermijn
Meedalen tijdens de eerste drie maanden van de offertetermijn	Offerterente = passeerrente
Geen annuleringskosten	Annuleringskosten bij wijzigen, annuleren of aflopen offerte. De annuleringskosten zijn €750,00.
Meedalen bij renteverlenging	Renteverleningsaanbod = verlengingstarief
Verhuisregeling 6 maanden	Verhuisregeling 3 maanden
Zonder vergoeding aflossen tot 20% per jaar	Zonder vergoeding aflossen tot 10% per jaar
Explain en individueel maatwerk mogelijk	Explain niet mogelijk, de richtlijnen in het acceptatiebeleid zijn bindend.
Erfpacht is mogelijk	Woning (woonhuis of appartement) en kavel bouwgrond (waarop een woonhuis wordt gebouwd) in Nederland gelegen en in gebruik als eigen woning. Alle overige onderpanden zijn uitgesloten. Erfpacht is mogelijk.
Maximale lening 100% van de marktwaarde. Het is mogelijk meer dan 100% van de marktwaarde te financieren als: - Restschuldfinanciering - Energiebesparende maatregelen	Maximale lening 100% van de marktwaarde. Bij energiebesparende maatregelen 106% van de marktwaarde. Geen restschuldfinanciering
Maximale leennorm op inkomen: 100%.	Maximale leennorm op inkomen: 100%.

Rabobank hypotheek (met Plusvoorwaarden)	Rabo BasisHypotheek (met Basisvoorwaarden)
Toetsresultaat BKR: een aanvrager kan wel als financieringsklant worden geaccepteerd bij een A-registratie of A1 registratie als: • Herstelcode (H) is vermeld bij BKR • Lening bij BKR is afgelost • Opgave ingelopen achterstanden betreffende kredietversterker	Toetsresultaat BKR: een aanvrager kan wel als financieringsklant worden geaccepteerd bij een A-registratie of A1 registratie als: • Herstelcode (H) is vermeld bij BKR • Lening bij BKR is afgelost • Opgave ingelopen achterstanden betreffende kredietversterker
Voldoet de klant niet aan deze voorwaarden dan kan op basis van een individuele explain maatwerk geboden worden.	In overige gevallen is het NIET mogelijk om een Rabo BasisHypotheek te verstrekken.

De klant kiest een Rabo BasisHypotheek (met Basisvoorwaarden) of een Rabobank Hypotheek (met Plusvoorwaarden) per onderpand. Het is niet mogelijk de voorwaarden te combineren.

Oversluiten van een Rabobank Hypotheek met Plusvoorwaarden naar een Rabo BasisHypotheek

Als een klant de Plusvoorwaarden wil oversluiten naar de Rabo BasisHypotheek moet de klant voldoen aan alle acceptatiecriteria. Wij toetsen dit op basis van:

- De actuele marktwaarde van het onderpand;
- Het actueel inkomen van de aanvrager(s).

Als een bestaand rentecontract vroegtijdig wordt opengebroken, om over te sluiten naar Basisvoorwaarden kan het zijn dat de klant per leningdeel een vergoeding moet betalen.

Voor het intern oversluiten betaalt de klant wijzigingskosten van € 350,-