Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-920
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 januari 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 15 november 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

In 2011 heeft Consument bij de Bank een hypothecaire geldlening afgesloten voor de aankoop van woning A. Zij had toen het voornemen de naastgelegen woning B te kopen en samen te voegen met woning A, welk voornemen zij met de Bank gedeeld heeft. In 2013 is de samenvoeging van de woningen in gang gezet. Consument stelt dat de Bank haar erop had moeten wijzen dat er een opslag op de hypotheekrente zit die na de samenvoeging van de woningen kon komen te vervallen, in verband met de waarde van de woning. De Commissie stelt voorop dat de Bank, hoewel zij daar niet toe verplicht is, geïnformeerd heeft over de opslag en de mogelijkheden om de opslag te laten vervallen. Daarnaast heeft Consument alleen in 2011 het voornemen voor de samenvoeging met de Bank besproken. De kadasterwijziging en adreswijziging die in 2013 plaatsgevonden hebben, zijn onvoldoende voor een oordeel dat de Bank haar zorgplicht geschonden heeft. En de inhoud van het door Consument aangedragen gesprek met een Bankmedewerker in 2014 is niet komen vast te staan, zodat ook daarin geen zorgplichtschending kan worden vastgesteld. De vordering van Consument wordt daarom afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvullingen hierop van 24 januari 2019 en 1 april 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en de aanvulling hierop van 6 juni 2019 en
- de dupliek van de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 oktober 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2011 heeft Consument met haar echtgenoot een woning gekocht (hierna: woning A) (hierna worden zowel Consument en haar echtgenoot gezamenlijk als Consument afzonderlijk aangeduid met Consument). Voor de aankoop van woning A heeft Consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank (hierna: de hypothecaire geldlening) en de Bank heeft een hypotheekrecht op woning A verkregen. De hypothecaire geldlening bestaat uit twee lineaire leningdelen met een gezamenlijke hoofdsom van € 340.000,-. Consument heeft de offerte voor akkoord ondertekend.

2.2 Ten tijde van de aankoop van woning A in 2011 huurde Consument de daarnaast gelegen woning (hierna: woning B) en had zij het voornemen om woning A en woning B samen te voegen tot één woning. Dit voornemen heeft Consument destijds aan de Bank kenbaar gemaakt. Ongeveer twee jaar later is de samenvoeging in gang gezet: in 2013 is het Kadaster gewijzigd en heeft Consument een adreswijziging naar de Bank gestuurd. De Bank heeft in 2014 op verzoek van Consument een bankgarantie gesteld, in verband met gemeentelijke regelgeving met betrekking tot de samenvoeging van de twee woningen.

2.3 Bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening is de rente voor beide leningdelen voor de duur van 1 jaar vastgezet op 3,5%. Na afloop van deze periode van 1 jaar heeft Consument de rente telkens voor 1 jaar vastgezet, door formulieren in te vullen die zij van de Bank ontving. In 2013 heeft Consument bijvoorbeeld een formulier ontvangen, waarin opgenomen is:

"Wij kiezen de vaste rente zonder rentebedenktijd:
1 jaar vaste rente. Deze rente is nu 3,200% per jaar. In deze rente zit een risico-opslag van 0,500%. De aangeboden rente is de adviesrente van Rabobank Nederland vermeerderd met de risico-opslag. Het jaarlijkse kostenpercentage is 3,200%."

2.4 Sinds 2015 heeft de Bank de Brochure Klantinformatie Rentevormen meegestuurd met de in overweging 2.3 benoemde formulieren (hierna: de brochure). In de brochure is opgenomen:

*"**4. Opslagen op de rente***
(…)
Bij sommige leningen lopen wij meer risico. Bijvoorbeeld als het leningbedrag hoog is ten opzichte van de marktwaarde van de woning. (…) Voor dit risico rekenen wij een opslag. Aan het einde van de rentevastperiode bepalen we de opslag opnieuw. (…) die uitkomst bepaalt in welke 'tariefklasse' een lening valt. En welke opslag voor een lening geldt.

(…)
De Rabobank heeft nu vier tariefklassen:

Tariefklasse	*Lening ten opzichte van waarde van de woning*	*Opslag*
NHG	Lening met NHG	Geen opslag
Basis	Lening lager dan of gelijk aan 67,5% van de marktwaarde van de woning	Geen opslag
Midden	Lening boven 67,5% maar lager dan of gelijk aan 90% van de marktwaarde van de woning	0,4% opslag
Hoog	Lening boven 90% van de marktwaarde van de woning	0,9% opslag

(…)
Hoe kunt u uw opslag verlagen?
Misschien kunt u een lagere opslag krijgen. Bijvoorbeeld omdat u aflost op uw lening. Of omdat de marktwaarde van uw woning is gestegen.
(…)
Heeft u het idee dat de marktwaarde van uw woning is gestegen? Of dat u inmiddels zoveel heeft afgelost dat u in een andere tariefklasse valt? En dat uw opslag kan worden verlaagd of verwijderd? Neem dan contact op met uw adviseur."

2.5 Op 18 december 2017 heeft Consument een hypotheek op woning B aan de Bank verleend, waarna de Bank de risico-opslag op de hypothecaire geldlening heeft laten vervallen. De Bank heeft de kosten voor het vestigen van dit hypotheekrecht aan Consument vergoed.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 8.400,- van de Bank. In de repliekfase van de procedure bij Kifid heeft Consument haar schade opnieuw berekend en gesteld dat de hoogte van de schade afhankelijk is van de periode waarmee gerekend wordt. Als gerekend wordt vanaf het moment dat het kadaster gewijzigd is en Consument de adreswijziging doorgegeven heeft, bedraagt de schade € 10.472,-. Als gerekend wordt vanaf het moment van de brief van de gemeente dat de bankgarantie van de Bank verwerkt is, is de schade € 7.867,22.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument betaalt een opslag op haar hypotheekrente, in verband met de waarde van de woning in verhouding tot de hoofdsom van de hypothecaire geldlening.

Vanaf het moment dat Consument woning B kocht en de twee woningen samenvoegde, is de waarde van de woning flink gestegen ten opzichte van de hoogte van de hypothecaire geldlening. Desondanks heeft de Bank Consument niet gewezen op het bestaan van de opslag, en ook niet op de mogelijkheid om de opslag te laten vervallen na de stijging van de waarde van de woning. De Bank heeft hiermee haar zorgplicht geschonden en Consument heeft als een gevolg daarvan vier jaar lang ten onrechte een opslag van 0,7% op de hypotheekrente betaald. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Consument wist niet dat er een opslag op de rente zat en dat die kon komen te vervallen als gevolg van de samenvoeging van de twee woningen.
- De Bank was op de hoogte van de samenvoeging. Ten eerste heeft Consument in 2011 gedeeld dat zij voornemens was de twee woningen samen te voegen. Bovendien zijn in 2013 de gegevens in het Kadaster gewijzigd, wat het uitgangspunt zou moeten zijn voor de dienstverlening van de Bank, en heeft Consument in dat jaar een adreswijziging doorgegeven aan de Bank. Verder woont Consument in een klein dorp, zodat Bankmedewerkers op de hoogte waren van de verbouwing. Na de verbouwing is er zelfs een Bankmedewerker bij Consument thuis geweest in verband met de bankgarantie, maar ook hij heeft Consument niet gewezen op de mogelijkheid om de opslag te laten vervallen in verband met de samenvoeging.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie is ter beoordeling voorgelegd of de Bank Consument erop had moeten wijzen dat er een opslag op de hypotheekrente zat die kon komen te vervallen na de samenvoeging van woning A en woning B. De Commissie is tot de conclusie gekomen dat de Bank Consument hier niet op hoefde te wijzen en licht dit oordeel als volgt toe.

Informatie over de opslag op de hypotheekrente

4.2 Consument heeft gesteld dat de Bank Consument had moeten informeren over de opslag op de rente, maar de Commissie stelt vast voorop dat de Bank daar geen verplichting toe had (zie bijvoorbeeld de eerdere uitspraak van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-332).

4.3 Bovendien heeft de Bank Consument wel degelijk geïnformeerd over het hanteren van de opslag. In de offerte uit 2011 is de opslag weliswaar niet vermeld, maar in de renteformulieren die Consument vervolgens jaarlijks kreeg, is wel opgenomen dat er een opslag op de rente zit. Dat geldt in elk geval vanaf het jaar 2013 (zie overweging 2.3).

Verder heeft de Bank Consument vanaf 2015 de brochure gestuurd en daarin informatie gegeven over de aard van de opslag en de mogelijkheden om de opslag te laten verwijderen. Als Consument de opslag op de renteverlengingsformulieren niet opgemerkt heeft, of als zij de brochure niet gelezen heeft, komt dat voor haar rekening en risico. In de informatievoorziening over de opslag heeft de Bank dus niet haar zorgplicht geschonden.

De samenvoeging van de woningen

4.4 De volgende vraag is of de Bank Consument erop moest wijzen dat zij na de samenvoeging van de woningen de opslag kon laten verwijderen. Van belang is dat de Bank in beginsel geen verplichting heeft om Consument ongevraagd van advies te voorzien. Consument stelt zich echter op het standpunt dat de Bank uit hoofde van haar zorgplicht Consument had moeten wijzen op de mogelijkheid om de opslag te laten vervallen.

4.5 De Bank heeft dat betwist en toegelicht dat het voor haar niet vanzelfsprekend was dat Consument de opslag wilde laten vervallen. De opslag op de hypotheekrente heeft namelijk te maken met het risico voor de Bank, dat weer samenhangt met het hypotheekrecht van de Bank. In eerste instantie heeft de Bank alleen een hypotheekrecht gekregen op woning A. Voor een verlaging van het risico van de Bank was het verlenen van een extra hypotheekrecht benodigd, op woning B. De enkele samenvoeging van de twee woningen was dus niet voldoende voor het laten vervallen van de opslag. Daarnaast was de Bank in 2011 weliswaar op de hoogte van de wens van Consument om de woningen samen te voegen, maar dat was toen slechts een voornemen. Daarna heeft Consument de samenvoeging niet meer besproken met de Bank, totdat zij in 2018 verzocht om de opslag te laten vervallen en de Bank een hypotheekrecht op woning B gekregen heeft. Consument heeft hier tegenin gebracht dat zij in 2015 navraag gedaan heeft naar de opslagen, maar de door haar overgelegde e-mail heeft betrekking op een zakelijke lening, waar dit geschil geen betrekking op heeft.

4.6 Consument heeft zich verder op het standpunt gesteld dat de Bank naar aanleiding van de kadasterwijziging en de adreswijziging had kunnen weten dat de woningen samengevoegd waren en de opslag dus kon komen te vervallen, maar de Commissie is, mede gelet op de voorgaande overweging, van oordeel dat de zorgplicht in dit geval niet zo ver gaat dat de Bank naar aanleiding van de kadasterwijziging en/of de adreswijziging Consument had moeten wijzen op de mogelijkheid om het hypotheekrecht uit te breiden met het doel de opslag te laten vervallen.

4.7 Ook de stelling van Consument over het gesprek met een Bankmedewerker naar aanleiding van de bankgarantie in 2014 maakt dit niet anders. De Bank heeft de stellingen van Consument over dit gesprek betwist, aangezien zij daar niets over teruggevonden heeft in haar Bankadministratie en de betreffende medewerker niet meer werkzaam is voor de Bank.

Consument heeft haar stelling desgevraagd niet nader onderbouwd, zodat de inhoud van het gesprek met de Bankmedewerker niet is komen vast te staan en daar ook geen zorgplicht-schending uit afgeleid kan worden.

4.8 Gelet op het bovenstaande wordt de vordering van Consument 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.