Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0479

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	7 juni 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder 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

De consumenten hielden bij de bank een hypothecaire geldlening aan waarvoor de Plusvoorwaarden van de bank golden. Daarin stond een verhuisregeling opgenomen. De consumenten hebben een nieuw te bouwen woning gekocht welke ook is gefinancierd door de bank. In afwachting van het betrekken van deze nieuwe woning hielden de consumenten de oude woning en de hypothecaire geldlening daarvoor nog aan bij de bank. In het kader van de verhuisregeling is het oude rentetarief overgezet naar de nieuwe financiering. Voor de oude geldlening bood de bank de consumenten enkel het rentetarief aan dat geldt bij een 1-jaar vaste rente. De consumenten hebben gesteld dat ze mochten verwachten dat ze keuzevrijheid zouden hebben ten aanzien van de rente voor de oude geldlening en zij hebben gevorderd dat de bank het lagere variabele rentetarief zou toepassen op de oude leningdelen. De commissie heeft geoordeeld dat er geen grondslag is voor de vordering van de consumenten. De bank heeft contractsvrijheid en zij heeft hier niet op een onwettige of onaanvaardbare manier gebruik van gemaakt. De vordering is 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) 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 De consumenten hebben in 2019 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna ook: de geldlening) gesloten bij de bank. Deze financiering bestond uit een Overbruggings-hypotheek en verschillende leningdelen. Voor de leningdelen gold een rentevaste periode van 10 jaar met rentetarieven van 2,6% en 2,5% per jaar.

2.2 Op deze geldlening zijn de Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de bank van 2018 toepassing verklaard. Daarin staat:

"5. Wat geldt als u verhuist?
Verhuist u? En gelden voor u alle punten hieronder?
(...)
Dan kunt u met ons afspreken dat de rente van het oude leningdeel gaat gelden voor het nieuwe leningdeel. U moet ons hierom vragen. U kunt de rente van het oude leningdeel meenemen tegen de volgende voorwaarden:
• het bedrag van het nieuwe leningdeel waarvoor de rente geldt, is niet hoger dan het bedrag van het oude leningdeel op het moment dat u die heeft afgelost, en
• de rentevastperiode van het nieuwe leningdeel stopt op hetzelfde moment als bij het oude leningdeel.
Misschien moet u wel een opslag, een hogere opslag of een extra opslag betalen op de rente voor het nieuwe leningdeel. Bijvoorbeeld vanwege de hoogte van de lening in verhouding tot de waarde van de nieuwe woning."

2.3 In 2022 hebben de consumenten een nieuw te bouwen woning gekocht en de bank benaderd voor de financiering ervan. In afwachting van het betrekken van de nieuw te bouwen woning bleef de oude woning en de financiering daarop aangehouden (hierna ook: de oude geldlening).

2.4 In augustus 2022 heeft het oriënterende gesprek plaatsgevonden met een adviseur van de bank, in oktober 2022 heeft het inventarisatiegesprek plaatsgevonden en in november het adviesgesprek.

2.5 De consumenten hebben vervolgens de offerte, d.d. 8 november 2022, ontvangen. Daarin staat dat de oude geldlening nog € 504.531,- bedraagt en dat een Overbruggingshypotheek wordt verstrekt van € 406.438,-. De verschillende leningdelen zijn gespecificeerd en daarbij is het volgende opgenomen:

" U heeft ervoor gekozen de rente van een oud leningdeel mee te nemen naar dit nieuwe leningdeel.
(...)

Tekent u deze offerte? Dan gaat u akkoord met het volgende:
De rente op uw leningdeel [nummer] passen wij aan naar een rente met een rentevaste periode van één jaar (deze rente noemen we ook de één-jaar-vaste rente). Deze rente gaat in op de eerste dag van de eerste kalendermaand nadat wij u de lening, die wij u in deze offerte aanbieden, hebben gegeven. Voor dit leningdeel geldt vanaf dan de actuele één-jaar-vaste rente die geldt op deze ingangsdatum voor soortgelijke leningen, ook al is de één-jaar-vaste rente nu hoger of lager. De hoogte van de rente is ook afhankelijk van de tariefklasse van uw leningdeel op de ingang-sdatum van deze één-jaar-vaste rente. Op Rabobank.nl staan onze actuele tarieven voor de verschillende tariefklassen."

2.6 De consumenten hebben de bank vragen gesteld met betrekking tot het rentetarief van de oude geldlening. Deze correspondentie tussen partijen maakt onderdeel uit van het dossier. Daarin staat:

De consumenten:
"Kun je ons nog eens uitleggen waarom de huidige rente op de lopende hypotheek aangepast moet worden naar een 1-jaars vaste rent? We blijven toch binnen de looptijd van de rente van 10 jaar, zoals die is gaan lopen vanaf mei 2019?"

De bank:
"Jullie hebben een rentecontract met de Rabobank afgesloten. Dit rentecontract is ingegaan mei 2019 met een looptijd van 120 maanden. Nu zijn er twee opties:
a. Huidig rentecontract behouden op de huidige leningdelen. De nieuwe lengdelen krijgen dan een nieuw rentecontract tegen huidig rentetarief.
b. Gebruik maken van de verhuisfaciliteit. Het huidige rentecontract verhuist dan naar de nieuwe lenigdelen. De huidige leningdelen krijgen dan het 1-jaars rentetarief."

De consumenten:
"Dat betekent dat we jaarlijks zo'n 2% over 500K is € 10.000 rente per jaar extra moeten betalen totdat onze huidige woning verkocht zal zijn. Stel dat de bouw 2.5 jaar loopt en we zolang in onze huidige woning blijven wonen, dan praten we dus over € 25.000. Bovenop de overbruggingsrente. Ik snap het ook niet. In de zin dat ik het niet logisch vind. Onze huidige hypotheek van € 504.531 gaat mee naar de nieuwe hypotheek en wordt geheel afgelost als de huidige woning zal worden verkocht. Om dat te financieren is er bovenop de nieuwe hypotheek van € 452.500 een overbrugging van € 406.438. Op die € 452.500 zit dan de huidige rente als onderdeel van de verhuisfaciliteit bij jullie Plusvoorwaarden kunnen meenemen. Waarom dat nog die aanpassing van de huidige hypotheek naar 1 jaars vaste rente? In je email van 9 november 2022 geef je antwoord op mijn vraag. Je geeft aan dat het huidige rentecontract verhuist naar de nieuwe leningdelen. Dat snap ik. Dan zeg je erbij "de huidige leningdelen krijgen dan het 1 jaars rentetarief". Wat mij betreft is dat geen of een onvoldoende antwoord op mijn vraag. Ik heb de Plusvoorwaarden bekeken en lees op blz 8 bij punt 5 iets over wat er geldt als we verhuizen. Dan kan de rente mee, maar er staat nergens dat dan de huidige rente aangepast zal worden naar een 1 jaars rente. Die Plusvoorwaarden zijn ook van toepassing op onze huidige hypotheek.

Hoe hadden we kunnen weten dat deze regel van toepassing is?"
De bank:
''De verhuisfaciliteit is een service dat wordt aangeboden door de bank. Je kunt er voor kiezen om je huidige rentecontract te 'verhuizen' naar de nieuwe lening. Met als gevolg dat de huidige leningdelen een 1-jaarsrente krijgen, of je kunt de huidige rentecontracten op de huidige leningdelen behouden en bij de nieuwe leningdelen kiezen voor een nieuw rentecontract. In jullie situatie is het wenselijk om het rentecontract te verhuizen. Nadelig is dat de 1-jaarsrente op dit moment hoger is en de bouw een langere periode kent. Deze informatie is overigens niet terug te lezen in de plusvoorwaarden, dit komt omdat het een service is en geen recht. Het is aan de klant de keuze hier wel of geen gebruik van te maken."

2.7 De consumenten hebben de offerte voor akkoord getekend op 21 november 2022.

2.8 Nadien hebben zij zich bij de bank beklaagd over het aanbod en haar werkwijze met betrekking tot de verhuisregeling. Een nadere uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

De klacht en vordering van de consumenten

2.9 De consumenten hebben de offerte onder protest getekend en zij vorderen dat de bank in plaats van het 1-jaar vaste tarief, het lagere variabele rentetarief toepast op de oude geldlening. De consumenten hebben hiertoe het volgende aangevoerd.

2.10 De consumenten hebben bij het tot stand komen van de nieuwe financiering ten aanzien van hun oude geldlening geen rentekeuzemogelijkheid gekregen. Dat verwijten ze de bank. Ze wilden net als andere klanten die een nieuwe geldlening aangaan kunnen kiezen voor een variabel tarief. Dit tarief was veel lager dan het door de bank opgelegde 1-jaars tarief voor de oude geldlening. Het beleid van de bank was de consumenten niet bekend, in de voorwaarden noch in andere stukken stond dit beleid geformuleerd. Daarnaast heeft de bank noch in de offerte noch in de correspondentie het 1-jaars tarief dat voor hen zou gaan gelden bekend gemaakt. Later zagen ze dat het 1-jaars rentetarief voor hun leningdelen 5,17% en 5,25% bedraagt. Dat is twee maal zo hoog als het variabele rentetarief dat de bank aanbiedt.

2.11 De consumenten hebben zich ook beklaagd over de bejegening en de klachtenprocedure bij de bank. Hiertoe stellen zij dat de adviseur de klacht heeft doorgezet binnen de bank zonder dat zij inzicht kregen in de omschrijving van hun klacht. Daarnaast had de bank op basis van haar klachtenregeling voor 30 november 2022 moeten reageren op hun klacht en beloofde zij met de consumenten in gesprek te zullen gaan over een oplossing. Dat is allemaal niet gebeurd.

Het verweer van de bank

2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Daartoe heeft zij, kort weergegeven, het volgende ingebracht.

2.13 Het standpunt van de bank om voor de bestaande lening, na gebruikmaking van de verhuisfaciliteit, een 1-jaars vaste rente aan te bieden en niet de keuze voor een variabele rente, is een uitwerking van haar beleid. Dit onderdeel van dat beleid is mede ingegeven doordat een variabele rente van maand tot maand kan stijgen en de bank dit wil voorkomen indien sprake is van dubbele woonlasten. Dit beleid is niet in een openbaar document vastgelegd, maar wordt wel kenbaar gemaakt aan de klant als deze situatie zich voordoet, zo ook in dit geval. De consumenten zijn ruim op tijd en voldoende geïnformeerd over dit beleid. In de offerte staat ook ondubbelzinnig dat voor de bestaande lening een rentevaste periode van 1 jaar zal gaan gelden en het is aan de klant om dat aanbod al dan niet te accepteren. De consumenten hebben het aanbod geaccepteerd. In beginsel geldt dat een overeenkomst door aanbod en aanvaarding tot stand komt en de afspraken uit de overeenkomst beide partijen binden.

2.14 In de offerte staat opgenomen dat het 1-jaars tarief geldt voor de oude geldlening. De consumenten hadden via de website en de Rabo App inzage in het rentecontract en het geldende rentepercentage.

2.15 Hoewel de klachtuiting van 16 november 2022 niet naar de verwachting van de consumenten is opgepakt, meent de bank dat zij in zijn algemeenheid voldoende op de klacht van de consumenten heeft gereageerd.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich in dit dossier voor de vraag gesteld of de bank kan worden gehouden de consumenten, in het kader van de verhuisregeling, voor de oude geldleningdelen een variabel rentetarief aan te bieden in plaats van het (duurdere) 1-jaar vaste rentetarief. Daarnaast is de commissie ter beoordeling voorgelegd de vraag of de consumenten onjuist zijn bejegend door de bank ten tijde van de interne klachten-procedure. De commissie is van oordeel dat de bank niet gehouden kan worden de consumenten de keuze te geven voor een variabel rentetarief ten aanzien van de oude geldlening, of een schadevergoeding te betalen. Ten aanzien van het klachtonderdeel over de bejegening en de interne klachtenprocedure oordeelt de commissie dat de bank zich niet heeft gehouden aan de voorschriften en toezeggingen zodat dat klachtonderdeel gegrond is. Dit kan echter niet leiden tot toewijzing van de vordering omdat dit klachtonderdeel daarmee onvoldoende verband houdt. De commissie zal deze oordelen hierna toelichten.

Het stond de bank vrij aan de consumenten uitsluitend het 1-jaars tarief aan te bieden voor de oude leningdelen

3.2 Voorop staat dat de bank een zekere mate van contracts- en beleidsvrijheid heeft.

Dit betekent dat zij in principe zelf mag bepalen of en onder welke voorwaarden zij een financiering verstrekt.[1] Dat is anders indien het gebruik van die vrijheid misbruik van bevoegdheid oplevert of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank heeft uitgelegd dat haar beleid geldt voor alle klanten en zij hier in het individuele geval niet van wenst af te wijken en dat dit beleid niet in een openbaar document is vastgelegd maar kenbaar wordt gemaakt aan de klant als deze situatie zich voordoet, zoals in het onderhavige geval is gebeurd. De bank heeft de consumenten hier tijdig over geïnformeerd.

3.3 De commissie volgt het standpunt van de bank en oordeelt dat de consumenten de door hen gestelde rentekeuzevrijheid niet kunnen ontlenen aan de tussen partijen geldende voorwaarden. Daarin staan immers, zoals de consumenten zelf ook aangeven, geen afspraken met betrekking tot het rentetarief voor eventuele doorlopende bestaande leningdelen bij gebruikmaking van de verhuisregeling. De commissie benadrukt dat het hier niet gaat om standaard woningfinanciering maar een overbruggingsconstructie waarbij de oude geldlening vooralsnog niet wordt afgelost. De bank mocht het risico van een maandelijks fluctuerende rente uitsluiten door geen variabele rente aan te bieden. De bank heeft daardoor naar het oordeel van de commissie geen misbruik gemaakt van haar contracts- en beleidsvrijheid. Het is de commissie ook niet gebleken van andere omstandigheden die maken dat in dit concrete geval een beroep op de contracts- en beleidsvrijheid van de bank misbruik daarvan oplevert of naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

3.4 De consumenten hebben de bank ook verweten dat het tarief voor 1-jaar rentevast niet staat opgenomen in de offerte zodat dit tarief voor hen niet kenbaar was. De commissie merkt daarbij op dat in de offerte de vindplaats staat van de actuele tarieven van de bank en dat, zoals vermeld in de offerte, nadat de lening daadwerkelijk is verstrekt het actuele 1-jaarstarief wordt vastgelegd. De bank heeft naar het oordeel van de commissie op dit punt dan ook niet onzorgvuldig gehandeld jegens de consumenten. De consumenten hadden de actuele tarieven eenvoudig kunnen opzoeken.

Het klachtonderdeel over de bejegening door de bank is gegrond

3.5 De consumenten verwijten de bank dat zij geen inzage hebben gekregen in hoe hun klacht is geformuleerd, omdat ze deze zelf niet hebben ingediend en dat de bank de toezegging in de brief van 16 november 2022 niet is nagekomen.

3.6 Uit de stukken in het dossier volgt dat de consumenten een brief hebben ontvangen van de bank, d.d. 16 november 2022, waarin staat dat ze een klacht hebben ingediend en dat de bank graag samen kijkt naar een oplossing en zij hiertoe voor 30 november contact met hen zal opnemen.

---

[1] Zie o.a. de uitspraken Geschillencommissie Kifid nrs. 2023-0913, 2023-0807, 2022-0780 en 2021-1058, te vinden op www.kifid.nl, te vinden op www.kifid.nl, onder uitsprakenregister.

In de stukken is ook een e-mailbericht van de adviseur van de bank aan de consumenten van 18 november 2022 opgenomen waarin de adviseur de consumenten een link heeft gestuurd naar het online klachtenformulier van de bank om een klacht in te dienen. Vervolgens heeft een medewerker van de bank de consumenten op 7 december 2022 telefonisch gesproken over hun klacht. In de daarop volgende bevestigingsmail van deze bankmedeweker van 8 december 2022, heeft hij excuses gemaakt aan de consumenten en aangegeven hun feedback mee te zullen nemen ter verbetering van de dienstverlening in de toekomst.

3.7 De commissie volgt de stellingen van de consumenten en oordeelt dat uit de stukken volgt dat de bank niet duidelijk heeft gecommuniceerd over haar klachtenregeling en de toezegging om voor 30 november 2022 contact op te nemen niet is nagekomen. De commissie gaat ervan uit dat de bank zich hier rekenschap van zal geven.

3.8 Dit klachtonderdeel kan echter niet leiden tot toewijzing van de vordering omdat het daarmee onvoldoende in verband staat.

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 oktober 2023, 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 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl