Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0016

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, mr. J van der Groen, leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	27 juni 2022
Ingediend door	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
Datum uitspraak	6 januari 2023
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering toegewezen

Samenvatting

De consumenten hebben de bank benaderd voor omzetting van hun variabele hypotheekrente in een vaste hypotheekrente. De consumenten zijn van mening dat de bank hen een rente heeft aangeboden van 1,6% inclusief 0,2% renteopslag, zodat zij bij het vervallen van de renteopslag 1,4% rente moeten betalen. De bank daarentegen stelt dat zij een rente van 1,8% inclusief 0,2% rente heeft aangeboden. De commissie is van oordeel dat de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de bank bedoelde hen een rente van 1,6% inclusief 0,2% renteopslag aan te bieden. De klacht is gegrond en de vordering wordt toegewezen.

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 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 De consumenten hebben in 2004 een aflossingsvrije hypotheek afgesloten bij de bank met een hoofdsom van € 615.000,- en een variabele rente. Tot zekerheid van terugbetaling van de geldlening is een beleggingsrekening die de consumenten aanhouden bij Brand New Day aan de bank verpand.

2.2 De bank hanteert een rentebeleid waarbij de hypotheekrente een renteopslag kan bevatten. Deze renteopslag hangt af van de tariefklasse waar de hypothecaire geldlening in valt. In welke tariefklasse een geldlening valt, wordt bepaald op basis van de verhouding van de hypotheekschuld ten opzichte van de marktwaarde van de woning. De bank hanteert de volgende tariefklassen met bijbehorende rentepercentages:

- leningen met Nationale Hypotheek Garantie: 0% renteopslag;
- leningen t/m 67,5% van de marktwaarde: 0% renteopslag;
- leningen tussen 67,5% en 90% van de marktwaarde: 0,2% renteopslag;
- leningen boven 90% van de marktwaarde: 0,4% renteopslag.

2.3 In februari 2021 hebben de consumenten bij de bank geïnformeerd naar mogelijkheden om de rente te wijzigen van een variabele naar een vaste rente. De bank heeft de consumenten op 24 februari 2021 twee keuzeformulieren toegestuurd voor het wijzigen van de hypotheekrente. De consumenten konden daarbij kiezen tussen een rentevastperiode van 10 jaar met een rente van 1,75% en een rentevastperiode van 20 jaar met een rente van 2,15%. Bij de rentepercentages is vermeld dat in de rente een renteopslag van 0,2% is verwerkt. Deze renteopslag is gebaseerd op de tariefklasse 67,5% - 90%.

2.4 De consumenten hebben de bank kort daarna gevraagd hoe hun rente op dat moment was opgebouwd. De bank heeft daarop geantwoord:

> *"(…) U huidige rente is opgebouwd uit de basisrente en een opslag van 0.2%punt. Die opslag zit op uw rente omdat u tussen de 67,5% en 90% van de marktwaarde bij ons financiert. De variabele rente kunt u terugvinden op Variabele hypotheekrente - Rabobank. (…)"*

2.5 Op 17 april 2021 hebben de consumenten de bank een e-mail gestuurd met vragen over het wijzigen van de variabele rente naar een vaste rente:

> *"(…) Als ik onze huidige variabele rente (1.85%) nu vastzet, kloppen onderstaande rentepercentages (van uw website kolom 67,5% en 90%) dan?*
>
> *- 10 jaar vast = 1.43%*

- 20 jaar vast = 1.78% (…)"

2.6 De bank heeft daarop geantwoord op 19 april 2021:

"(…) Ik heb de website er op na gekeken, maar u kijkt onder de tabel van basisvoorwaarden.

U moet links kiezen voor soort lening: Aflossingsvrij

En bij voorwaarden:

Plusvoorwaarden i.p.v. basisvoorwaarden.

Op het moment dat de hypotheek in 2004 verstrekt is, hadden wij alleen plusvoorwaarden. Hieruit blijkt dat de 10 jaars rente uitkomt op 1,55% en de 20 jaars rente op 2,0%. (…)"

2.7 Op 1 juni 2021 hebben de consumenten de bank gevraagd of een vaste rente tussentijds verlaagd kan worden bij een waardestijging van de woning of extra aflossingen op de hypothecaire geldlening. De bank heeft dat op 2 juni 2021 bevestigd. Op de vervolgvraag van de consumenten of de looptijd in dat geval ook verandert, heeft de bank op 8 juni 2021 geantwoord:

"(…) Mocht u door middel van waardestijging van uw woning of aflossingen op de lening in een andere risicoklasse vallen, dan heef dit alleen effect op de hoogte van de rente. Deze zal, zoals u zegt, dalen met bijv. 0,2%. De voorwaarden van uw hypotheek blijven hetzelfde. Er verandert niets aan de looptijd of iets dergelijks. (…)"

2.8 Op 14 juni 2021 hebben de consumenten de bank geïnformeerd dat zij hebben gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar met een rente van 1,6%. De bank heeft op 15 juni 2021 een nieuw keuzeformulier gestuurd voor het wijzigen van de hypotheekrente. In het keuzeformulier is over de rente het volgende opgenomen:

Je hebt gevraagd om een aanbod voor een **nieuwe rentevaste periode van 10 jaar** vast.			
	Huidige situatie	**Vergoeding**	**Rentemiddeling**
Rente	Jouw huidige rente: 1,850% De einddatum van jouw huidige rentevaste periode is 31 december 9999	Rente die je betaalt: 1,800%	Bij dit leningdeel of deze gekozen rentevaste periode kun je geen gebruik maken van rentemiddeling. Kijk op www.rabobank.nl/hypotheekrente-wijzigen of neem contact met ons op.
		In deze rente zit een renteopslag van 0,200%.	

2.9 De consumenten hebben de bank op 16 juni 2021 bericht:

"(…) Na allerlei (corona)verwikkelingen hebben wij eindelijk de knoop doorgehakt om voor 10 jaar rentevast te kiezen (1.60% momenteel t.o.v. 1.55% toen).

Uw toenmalige rentevoorstellen waren, zoals indertijd besproken, gebaseerd op de staffel 67.5–90% (zie bijlagen) waarin wij nu zitten.

Het voorstel dat ik nu ontving is echter gebaseerd op de >90% staffel en daarover heb ik een collega [voornaam medewerker bank] aan de lijn gehad die e.e.a. zou navragen bij u.

Ik ga er van uit dat wanneer de Rabobank eind februari een voorstel doet o.b.v. de staffel 67.5-90% , de staffel niet binnen 4 maanden (bij een nieuw voorstel) geheel anders moet zijn. (…)"

2.10 Op 17 juni 2021 is de e-mail van de consumenten telefonisch besproken met een medewerker van de bank. De betreffende medewerker heeft de consumenten diezelfde dag per e-mail bericht:

"(…) Zojuist hebben wij elkaar gesproken over het rentevoorstel welke u ontvangen heeft. In het rentevoorstel staat een rente van 1,8% genoemd. Deze zal ik na 1 juli voor u aanpassen naar 1,6% zodat de incasso vanaf 1 augustus goed gaat. U betaald de rente achteraf. Dit houdt in dat de incasso van 1 augustus over de maand juli is. (…)"

2.11 In september 2021 hebben de consumenten de bank verzocht de verpanding van de beleggingsrekening te beëindigen. De beëindiging van de verpanding is op 1 oktober 2021 aan Brand New Day bevestigd.

2.12 De consumenten hebben de bank op 5 januari 2022 gevraagd wanneer de renteopslag van 0,2% in mindering wordt gebracht op de rente. Daarop liet de bank hen weten dat zij geen renteopslag betalen, maar enkel het basistarief van 1,6%. De consumenten hebben zich hierover beklaagd bij de bank en haar verzocht de rente te verlagen naar 1,4%. Dat verzoek is door de bank afgewezen.

De klacht en vordering

2.13 De consumenten stellen zich op het standpunt dat zij recht hebben op een rente van 1,6% inclusief 0,2% renteopslag, zodat deze renteopslag kan worden verwijderd bij een stijging van de waarde van hun woning of extra aflossingen. Zij voeren daartoe het volgende aan. Op 14 juni 2021 gaven zij de bank opdracht de rente voor 10 jaar vast te zetten tegen een rentepercentage van 1,6%. De rente stond die dag vermeld op de website van de bank. In die rente zat al een renteopslag van 0,2%. Dit blijkt ook uit de e-mails van de bank van 26 februari 2021, waarin de bank schreef dat de huidige rente is opgebouwd uit de basisrente en een opslag van 0,2%. In de e-mail van 19 april 2021 schreef de bank vervolgens dat de 10-jaarsrente uitkomt op 1,55%. In het antwoord van de bank van 15 juni 2021 werd bovendien niet vermeld dat de rente van 1,6% niet juist zou zijn.

In het voorstel dat de consumenten hebben ondertekend stond een rente van 1,8%, inclusief een renteopslag van 0,2%. Dit voorstel was gebaseerd op de tariefklasse boven 90%, terwijl het rentevoorstel van 24 februari 2021 gebaseerd was op de tariefklassen 67,5 - 90%. Zij hebben daarover navraag gedaan bij een medewerker van de bank.

In het telefoongesprek van 17 juni 2021 gaf de medewerker van de bank aan dat zij de 1,8% konden lezen als 1,6%. De rente zou daarna gewijzigd worden naar 1,6%. Dit werd diezelfde dag per e-mail bevestigd. De renteopslag van 0,2% is niet ter sprake gekomen. Toen zij de renteopslag op een later moment wilden laten vervallen, bleek dat de renteopslag er al afgehaald was om de verkeerde rente van 1,8% te herstellen naar 1,6%. Als zij dit vooraf hadden geweten, dan hadden zij niet getekend voor het contract en verzocht om een nieuw contract met een rente van 1,6%.

2.14 De consumenten vorderen vergoeding van de 0,2% rente die zij elke maand te veel moeten betalen de komende 10 jaar.

Het verweer

2.15 De bank heeft zich als volgt verweerd tegen de stellingen van de consumenten. De hypothecaire geldlening van de consumenten viel ten tijde van de rentevoorstellen in de tariefklasse 67,5% - 90% doordat bij het afsluiten van de lening in 2004 een korting is verleend. Hier hoort een renteopslag van 0,2% bij. De consumenten zijn akkoord gegaan met het rentevoorstel voor een rente van 1,8% inclusief renteopslag van 0,2%. De medewerker van de bank heeft een fout begaan door de e-mail van 16 juni 2021 zo te begrijpen dat de consumenten daarmee bedoelden dat de renteopslag van 0,2% moest komen te vervallen doordat de lening in de tariefklasse tot en met 67,5% van de marktwaarde terecht was gekomen. De consumenten betalen daarom ten onrechte geen renteopslag. Daar komt bij dat de lening door het beëindigen van de verpanding van de beleggingsrekening in de tariefklasse boven 90% van de marktwaarde valt. In feite zouden de consumenten daarom een renteopslag van 0,4% moeten betalen. Zij hebben door deze fout alleen voordeel genoten.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Het geschil tussen partijen draait om de vraag of de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de bank de bedoeling had hen een rente van 1,6% inclusief 0,2% renteopslag aan te bieden.

Juridisch kader

3.2 Voor de beantwoording van die vraag is het bepaalde in artikel 3:35 BW van het Burgerlijk Wetboek (BW) van belang. Hierin staat:

3.3 *"Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil."*

3.4 Deze bepaling brengt mee dat de bank gebonden is aan de mededelingen die zij heeft gedaan in haar communicatie met de consumenten, voor zover de consumenten er redelijkerwijs op mochten vertrouwen dat die mededelingen de werkelijke bedoelingen van de bank weergaven. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen als de consumenten in de gegeven omstandigheden behoorden te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Van de consumenten mag worden verwacht dat zij onderzoek doen naar de ware bedoelingen van de bank indien de omstandigheden van het geval daartoe aanleiding geven.[1]

Beoordeling

3.5 De commissie overweegt dat in het renteaanbod van 15 juni 2021 is opgenomen dat de rente 1,8% bedraagt, inclusief renteopslag van 0,2%. Naar aanleiding van een telefoongesprek tussen de bank en de consumenten, heeft de bank op 17 juni 2021 per e-mail aangegeven dat in de offerte een rente staat genoemd van 1,8% en dat zij deze rente zal aanpassen naar 1,6%. Deze mededeling van de bank kan worden opgevat als een aanbod om de rente te wijzigen naar 1,6% *inclusief* 0,2% renteopslag. De vraag is of de consumenten er, gelet op de omstandigheden van het geval, gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de bank werkelijk die bedoeling had. Zoals hiervoor overwogen, mocht van de consumenten worden verwacht dat zij onderzoek deden naar de ware bedoelingen van de bank. Als zij gelet op de omstandigheden van het geval behoorden te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank, kunnen zijn geen geslaagd beroep doen op gerechtvaardigd vertrouwen.

3.6 De commissie is van oordeel dat het beroep van de consumenten op gerechtvaardigd vertrouwen slaagt. Voor dat oordeel is het volgende van belang. De consumenten hebben de bank verzocht de rente vast te zetten op 1,6%. Toen zij vervolgens een renteaanbod ontvingen met een rente van 1,8%, hebben zij daarover een vraag gesteld over het renteaanbod en daarbij genoemd dat zij voor een rente hebben gekozen van 1,6%. In haar e-mail van 17 juni 2021 is door de bank niets opgemerkt over een renteopslag of de door de consumenten genoemde 1,6% rente. De bank heeft toegelicht dat de actuele rentelijst te raadplegen is via de website van de bank. Uit de e-mail van de bank van 19 april 2021 blijkt dat de consumenten hier ook van op de hoogte waren. Kennelijk waren er toch onduidelijkheden, waardoor de consumenten zich tot de bank hebben gewend om meer duidelijkheid te krijgen over het renteaanbod en de gehanteerde tariefklasse met bijbehorende renteopslag. Dit blijkt verder uit hun e-mail van 14 juni 2021, waarin zij hebben aangegeven te kiezen voor een rente van 1,6%.

[1] Zie Geschillencommissie Kifid, nrs. 2021-1095, 2020-750 en 2019-029.

Onder deze omstandigheden, waarin de consumenten juist een beroep deden op de bank om duidelijkheid te verkrijgen en de bank niets heeft gezegd over een mogelijke verkeerde veronderstelling van de consumenten over de rente of de renteopslag, hoefden de consumenten niet te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Het verweer van de bank dat de consumenten akkoord zijn gegaan met de offerte en dat daarin duidelijk is opgenomen dat de rente 1,8% inclusief renteopslag bedraagt, kan niet slagen. Dat is nu juist het onderdeel van de offerte waar de consumenten een vraag over hebben gesteld.

3.7 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de bank hen een rente van 1,6% inclusief renteopslag van 0,2% heeft aangeboden, waarmee zij vervolgens akkoord zijn gegaan. De klacht is daarom gegrond.

4. De beslissing

De commissie verklaart voor recht dat tussen de bank en de consumenten een hypotheekrente van 1,6% inclusief 0,2% renteopslag met een rentevastperiode van 10 jaar is overeengekomen.

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