Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0173

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	28 februari 2023
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
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Uitleg van de hypothecaire geldleningsovereenkomst met Rabo OverwaardePlan. De consumenten mochten er in het onderhavige geval op basis van de overeenkomst en de toelichting daarop door de bank niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat zij het leningdeel met een variabele rente steeds kosteloos mochten omzetten naar een nieuwe lening met een vaste rente. De vordering van de consumenten is door de commissie 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) 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 hebben gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in 2020 de bank benaderd omdat zij de overwaarde op hun woning wilden benutten. De bank is hierbij opgetreden als adviseur van de consumenten. De bank heeft hiertoe op 9 juni 2020 een offerte opgesteld. Deze offerte was inclusief het oversluiten van een reeds bestaande hypothecaire geldlening bij een andere geldverstrekker van € 100.000,-. Het aanbod, het Rabo OverwaardePlan, bestond uit twee delen.

Het eerste leningdeel betrof een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 255.829,- met een rente (en een rentevastperiode van 15 jaar) van 2,1%. Van dit bedrag was € 100.000,- bestemd voor aflossing van de bestaande hypothecaire geldlening en € 155.829,- was bestemd om direct aan de consumenten te worden uitgekeerd. Het tweede leningdeel (KeuzePlus Hypotheek) betrof een doorlopend krediet met een maximum van € 130.000,- tegen een variabele rente. Uit dit krediet werd maandelijks € 250,- aan de consumenten uitgekeerd voor de duur van 120 maanden, of totdat het maximum van het krediet was bereikt. De over de aflossingsvrije hypotheek van € 255.829,- verschuldigde (vaste) rente en de variabele rente over het krediet werden maandelijks op het krediet bijgeschreven. De leningdelen hadden een looptijd van onbepaalde tijd. Bij het bereiken van de limiet van de KeuzePlus hypotheek kon het zijn dat de consumenten hun woning moesten verkopen als zij de lasten niet vanuit hun inkomen of vermogen konden dragen. In geval van een stijging van de variabele rente werd de kredietlimiet eerder bereikt, waarmee dit moment naderbij kwam.

2.2 De consumenten hebben de offerte besproken met de bank. Hierbij is de variabele rente over het krediet aan de orde gekomen. De consumenten hebben hun voorkeur aangegeven voor een vaste rente om zoveel mogelijk zekerheid te hebben omtrent hun financiële verplichtingen. De bank heeft daarbij de mogelijkheid ter sprake gebracht om op enig moment het opgenomen deel van de KeuzePlus Hypotheek vast te zetten tegen een vaste rente in de vorm van een (nieuwe) aflossingsvrije lening (hierna: omzetten of omzetting). Deze mogelijkheid is echter niet vastgelegd in een aangepaste offerte. De consumenten hebben de ongewijzigde offerte vervolgens voor akkoord getekend waarmee de overeenkomst tussen partijen tot stand is gekomen.

2.3 In 2022 hebben de consumenten de bank verzocht om een bedrag van € 15.000,- van het tot dan toe opgenomen kredietbedrag uit de KeuzePlus Hypotheek om te zetten naar een (aflossingsvrije) lening tegen een vaste rente. De bank heeft hiervoor op 31 mei 2022 een offerte uitgebracht met daarin opgenomen € 300,- aan wijzigingskosten. De consumenten hebben bezwaar gemaakt tegen deze kosten.

2.4 De bank heeft in het kader van coulance de kosten voor de eerste omzetting kwijtgescholden. Zij heeft dit de consumenten kenbaar gemaakt en hun toegelicht dat dit eenmalig is. De consumenten kunnen zich niet verenigen met dit standpunt van de bank.

De klacht en vordering van de consumenten

2.5 De consumenten klagen erover dat de bank hen kosten in rekening zal brengen voor een toekomstige omzetting als hiervoor besproken. De consumenten vorderen dat de commissie bepaalt dat de bank een dergelijke oversluiting nog minimaal vier keer kosteloos moet uitvoeren.

2.6 De consumenten voeren hiervoor aan dat de kosten voor een omzetting niet in de offerte zijn opgenomen en dat de bank hen hierover ook niet op een andere manier heeft geïnformeerd, zodat de bank hun geen kosten in rekening kan brengen. Daarnaast stellen de consumenten dat de bank hen mondeling heeft aangegeven dat omzetting meerdere keren kan plaatsvinden, zonder restricties en zonder administratieve rompslomp. In de overige door de consumenten ingediende stukken voeren zij ook aan dat een omzetting volgens de bank met één telefoontje kon worden geregeld en dat dit een simpele administratieve wijziging betrof. De consumenten hebben uit deze verklaringen afgeleid dat de omzetting kosteloos zou zijn. Als de consumenten juist en/of volledig zouden zijn geïnformeerd, zouden zij deze overeenkomst wellicht niet zijn aangegaan.

Het verweer van de bank

2.7 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

3.1 De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de bank gehouden kan worden om in de toekomst opgenomen bedragen uit de KeuzePlus Hypotheek kosteloos om te zetten naar een aflossingsvrije lening met een vaste rente. De commissie is van oordeel dat dit niet zo is en licht dit als volgt toe.

Het beoordelingskader

3.2 De klacht ziet op de uitleg van de uitlatingen en gedragingen van de bank in het traject voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst. Bepalend hierbij is de norm van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW), welk artikel is opgenomen in de bijlage. Dit artikel bepaalt dat als een partij een tot hem gerichte verklaring onder de gegeven omstandigheden op een bepaalde manier heeft mogen opvatten, de andere partij niet met succes kan aanvoeren dat deze verklaring niet overeenkomst met diens wil. Ook het achterwege blijven van een mededeling kan een dergelijk gerechtvaardigd vertrouwen opleveren[1]. Daarbij zijn alle omstandigheden van het geval van belang.

3.3 De consumenten stellen dat de bank geen kosten voor een omzetting in rekening kan brengen omdat de bank deze kosten niet heeft gemeld. De commissie volgt de consumenten niet in dit standpunt. De commissie neemt hierbij als uitgangspunt dat een omzetting van (een deel van) de KeuzePlus Hypotheek krediet inhoudt dat de bestaande overeenkomst wordt gewijzigd en dat er een nieuwe overeenkomst wordt gesloten met bepaalde voorwaarden, waaronder een bepaald rentetarief. Dit had de consumenten ook duidelijk moeten zijn.

[1] HR 27 februari 2004, ECLI:NL:HR:2004:AO1228 (*Meplax/De Rooij*).

De grondslag van deze door de bank in opdracht van de consumenten uit te voeren werkzaamheden is een overeenkomst van opdracht zoals bedoeld in artikel 7:400 lid 1 BW (zie bijlage). Uitgangspunt hierbij is dat voor het uitvoeren van werkzaamheden 'loon' verschuldigd is (zie artikel 7:405 lid1 BW). Daarvoor is niet vereist dat deze kosten vooraf zijn medegedeeld, besproken of overeengekomen. De consumenten zijn dus in beginsel een vergoeding verschuldigd voor deze omzettings-werkzaamheden. Dit kan anders zijn als de consumenten uit de verklaringen of gedragingen van de bank mochten afleiden dat er géén kosten verschuldigd zijn.

3.4 De bank heeft niet met zoveel woorden betwist dat haar medewerker de uitlatingen heeft gedaan zoals weergegeven in 2.6, behalve dan dat omzettingen kosteloos zouden zijn. De consumenten hebben echter onvoldoende onderbouwd dat zij op basis van die uitlatingen mochten veronderstellen dat hun verzoeken om omzetting kosteloos zouden worden uitgevoerd door de bank. Voor zover zij menen dat een simpele administratieve wijziging inhoudt dat hieraan in zijn algemeenheid geen kosten verbonden kunnen zijn, volgt de commissie de consumenten hierin niet. Ook aan een dergelijke wijziging kunnen kosten verbonden zijn, dat is iets wat als algemeen bekend kan worden verondersteld. De consumenten stellen dat er onderscheid kan worden gemaakt tussen een 'normale' hypotheek (waarbij het voor de consumenten naar eigen zeggen helder is dat bij wijziging sprake kan zijn van kosten en zij daarmee met zoveel woorden ook toegeven dat dergelijke kosten in rekening kunnen worden gebracht) en de hier aan de orde zijnde krediethypotheek (waar naar hun zeggen dergelijke kosten niet in rekening kunnen worden gebracht). De commissie ziet daarin echter geen onderscheid en dus ook geen rechtvaardiging om af te wijken van het beginsel dat voor wijzigingen in de hypotheek kosten in rekening kunnen worden gebracht.

3.5 Gelet op het hiervoor onder 3.3 gegeven oordeel van de commissie dat de consumenten hadden behoren te onderkennen dat een omzetting een wijziging van een deel van de geldleningsovereenkomst inhoudt, mocht van de consumenten in de gegeven omstandigheden worden verwacht dat zij nader onderzoek zouden doen naar de omzettingsmogelijkheid, teneinde een geïnformeerd besluit over het aanbod te kunnen nemen. Dit geldt temeer nu de variabele rente over het hypothecair krediet een belangrijk discussiepunt was voor de consumenten en zij aanvoeren dat zij de overeenkomst wellicht niet zouden zijn aangegaan als zij op de hoogte zouden zijn geweest van de kosten. Het had in deze omstandigheden op de weg van de consumenten gelegen om expliciet navraag te doen bij de bank over de kosten en eventuele overige voorwaarden van een dergelijke omzetting. Nu zij dit niet hebben gedaan, kan de onbekendheid met de kosten de bank niet worden tegengeworpen.

3.6 Gelet op de stellingen van de consumenten is ook niet komen vast te staan dat zij bij de juiste verwachtingen over de kosten daadwerkelijk hadden afgezien van het afsluiten van dit product of dat de bank gehandeld heeft in strijd met haar zorgplicht jegens consumenten. Ten overvloede merkt de commissie op dat daarmee ook geen sprake is van schade in juridische zin.

Conclusie

3.7 De consumenten mochten er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat een gedeeltelijke omzetting van het hypothecaire krediet kosteloos is. De klacht is daarom ongegrond en de commissie wijst de vordering af.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Art. 3:35 BW

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, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.