Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0276

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Datum uitspraak	5 april 2023
Klacht van	De consument
Tegen	ABN AMRO Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Verjaring. De consument heeft in het verleden een hypotheek afgesloten bij de bank. Sinds het afsluiten van de lening past de bank een risico-opslag toe op de hypotheekrente. De consument stelt dat de bank de risico-opslag had moeten verwijderen op basis van een door hem in 2008 aangeleverd taxatierapport. De bank stelt het taxatierapport nooit te hebben ontvangen. De commissie is van oordeel dat de vordering is verjaard. Ten overvloede overweegt de commissie dat de consument er niet in is geslaagd bewijs te leveren van zijn stellingen. Ook op die grond zou de vordering daarom zijn 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 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 consument heeft 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 consument heeft in 2006 samen met zijn partner een aflossingsvrije hypotheek afgesloten bij de bank met een hoofdsom van € 600.000,- voor de aankoop van een woning. Tussen partijen is een vaste rente overeengekomen van 4,9% voor 20 jaar.

In de rente is een risico-opslag verwerkt die verband houdt met de verhouding tussen de hoogte van de financiering en de waarde van de woning (hierna: de schuld-marktwaardeverhouding).

2.2 De woning was bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening getaxeerd op € 655.000,-. Na een voorgenomen verbouwing zou de woning volgens het taxatierapport € 750.000,- waard zijn. In juni 2008 heeft de consument de woning opnieuw laten taxeren. De waarde van de woning is toen getaxeerd op € 958.000,-.

2.3 In juni 2018 heeft de consument bij de bank een verzoek ingediend voor het wijzigen van de rente door middel van rentemiddeling. De rente is vervolgens voor een periode van 15 jaar vastgezet tegen een percentage van 4,56.

2.4 Op 14 mei 2022 heeft de consument contact opgenomen met de bank en geïnformeerd naar de mogelijkheid om de rente opnieuw te wijzigen door middel van rentemiddeling. Dit bleek echter niet mogelijk te zijn. Wel is de consument er door de bank op gewezen dat hij na aanlevering van een Calcasa-rapport of een recent taxatierapport in aanmerking zou kunnen komen voor een verlaging van de risico-opslag. De bank heeft hem tevens geïnformeerd dat er bij het afsluiten van de hypotheek een risico-opslag van 0,3% is toegepast, die per 1 juni 2018 is gewijzigd naar 0,1%.

2.5 De consument heeft vervolgens een klacht ingediend bij de bank en haar verzocht de risico-opslag met terugwerkende kracht te laten vervallen en de te veel betaalde rente aan hem te vergoeden. Dat verzoek is door de bank definitief afgewezen op 15 augustus 2022, waarna de consument een klacht heeft ingediend bij Kifid.

De klacht en vordering

2.6 De consument stelt dat de bank ten onrechte een risico-opslag in rekening heeft toegepast op zijn hypotheekrente. In juni 2008 heeft hij een taxatierapport laten opstellen wat hij vervolgens heeft aangeleverd bij de bank om te laten onderzoeken of zijn rentetarief kon worden verlaagd. Uit dat rapport bleek dat de waarde van zijn woning € 958.000,- bedroeg, hetgeen voldoende was om de risico-opslag te laten vervallen. De bank heeft dat echter nooit gedaan en beweert nu het taxatierapport nooit ontvangen te hebben. Dat de bank het taxatierapport niet heeft ontvangen, acht de consument niet aannemelijk. Hij heeft het taxatierapport destijds overhandigd aan zijn contactpersoon bij de bank. Bovendien zat hij in die periode erg krap bij kas, maar heeft hij toch een taxatierapport laten opmaken met als doel het verlagen van zijn hypotheekrente. Dat hij het taxatierapport vervolgens niet aan de bank zou hebben overhandigd is daarom hoogst onwaarschijnlijk. Door de risico-opslag niet te verlagen, dan wel het taxatierapport niet juist te verwerken of kwijt te raken, heeft de bank een fout gemaakt, waardoor de consument vanaf juni 2008 tot juni 2018 0,3% en vanaf juni 2018 tot op heden 0,1% meer hypotheekrente meer betaald heeft dan nodig was.

Hierdoor is ook de vergoeding die hij aan de bank betaalt in verband met de rentemiddeling die in juni 2018 plaatsvond niet goed berekend.

2.7 Daarnaast stelt de consument dat de bank hem had moeten informeren over het toepassen van een risico-opslag. Als de bank dat wel had gedaan, had hij zelf alsnog actie kunnen ondernemen om zijn rente te verlagen en had zijn klacht voorkomen kunnen worden. Dat de consument dat nu niet heeft gedaan, kan hem niet worden tegengeworpen. Zonder wetenschap van de risico-opslag bestond er voor hem immers geen aanleiding om achter het verlagen van de rente aan te gaan.

2.8 De consument vordert vergoeding van de door hem te veel betaalde hypotheekrente, inclusief middelrente, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 1 juni 2018. Daarnaast vordert hij dat zijn hypotheekrente opnieuw wordt vastgesteld met inachtneming van de juiste uitgangspunt en verwijdering van de risico-opslag van 0,1% die op dit moment nog van toepassing is.

Het verweer

2.9 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Het geschil tussen partijen draait in de kern om de vraag of de bank het taxatierapport in juni 2008 heeft ontvangen en naar aanleiding daarvan de risico-opslag had moeten laten vervallen.

3.2 Het meest verstrekkende verweer van de bank houdt in dat de vordering van de consument verjaard is op grond van artikel 3:307 lid 1 en 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Voordat de commissie toekomt aan een inhoudelijke behoordeling van het geschil, zal zij dit beroep op verjaring beoordelen. De commissie komt tot de conclusie dat de vordering is verjaard op grond van artikel 3:310 lid 1 BW en licht dat hieronder toe.

3.3 Artikel 3:310 lid 1 BW bepaalt dat voor een vordering tot schadevergoeding een verjaringstermijn van vijf jaar geldt. Deze termijn begint op de dag, volgende op die waarop de benadeelde bekend is geworden met de schade en met de aansprakelijke persoon. Naar vaste rechtspraak van de Hoge Raad moet de eis dat de benadeelde bekend is geworden met zowel de schade als de daarvoor aansprakelijke persoon aldus worden opgevat dat het gaat om een daadwerkelijke bekendheid. Het enkele vermoeden van het bestaan van schade of het enkele vermoeden welke persoon voor de schade aansprakelijk is, is dus niet voldoende.

De verjaringstermijn van art. 3:310 lid 1 BW begint pas te lopen wanneer de benadeelde daadwerkelijk in staat is een rechtsvordering tot schadevergoeding in te stellen. Daarvan zal sprake zijn als de benadeelde voldoende zekerheid – die niet een absolute zekerheid behoeft te zijn – heeft verkregen dat schade is veroorzaakt door tekortschietend of foutief handelen van de betrokken persoon. Het antwoord op de vraag op welk tijdstip de verjaringstermijn is gaan lopen, is afhankelijk van de relevante omstandigheden van het geval.[1]

3.4 De consument heeft gesteld dat hij pas op 14 mei 2022 bekend is geworden met de schade, omdat hij er pas op dat moment achter is gekomen dat er al die tijd een risico-opslag is toegepast op zijn hypotheekrente. Pas vanaf dat moment is de verjarings-termijn gaan lopen, zodat het beroep op verjaring niet slaagt.

3.5 De bank heeft daar het volgende tegenin gebracht. Voor het vereiste van daadwerkelijke bekendheid geldt dat redelijkerwijs van de benadeelde mag worden verlangd dat hij een eenvoudig uit te voeren onderzoek uitvoert om bekend te raken met de schade. Het had op de weg van de consument gelegen om na het aanleveren van het taxatierapport – waarbij hij de bank naar eigen zeggen heeft verzocht de rente te verlagen als dat mogelijk is – bij de bank te informeren naar de status van zijn verzoek. Hij had op eenvoudige wijze bij de bank na kunnen gaan of het taxatierapport aanleiding gaf voor een verlaging van de rente, of dat zij verzoek was afgewezen. Van de consument mocht redelijkerwijs worden verwacht dat hij een dergelijk eenvoudig uit te voeren onderzoek naar de schade verrichte. Dit geldt temeer nu hij in zijn hypotheekafschrijvingen kon zien dat de rente niet lager was geworden. Daarom is de verjaringstermijn gaan lopen nadat hij het taxatierapport bij de bank zou hebben ingeleverd.

3.6 De commissie volgt de bank in haar verweer. Van de benadeelde (in dit geval de consument) mag in beginsel worden verlangd dat hij enige mate van inspanning verricht om bekend te raken met de schade. De consument had met een beperkt onderzoek eenvoudig kunnen achterhalen of de bank het taxatierapport al had verwerkt en of, zo ja, de rente naar aanleiding daarvan verlaagd kon worden. Dit was naar zijn zeggen ook zijn doel met het indienen van het rapport. Nu het niet is gebleken dat de consument dit onderzoek heeft verricht, kan hij zich 14 jaar na dato in redelijkheid niet verweren tegen een beroep op verjaring met een beroep op onbekendheid met de schade.[2] De verjaringstermijn is daarom gaan lopen vanaf het moment dat van de consument redelijkerwijs mocht worden verwacht dat hij navraag zou doen naar de status van zijn aanvraag tot verlaging van de rente.

[1] Zie Hoge Raad 9 oktober 2020, ECLI:NL:HR:2020:1603, r.o. 3.3.2.
[2] Vgl. Hoge Raad 3 december 2010, ECLI:NL:HR:2010:BN6241, r.o. 3.6.

Ook met inachtneming van een ruime termijn van twee maanden nadat de consument stelt het taxatierapport te hebben aangeleverd, zou de vordering ruimschoots zijn verjaard op het moment dat hij zijn vordering op 14 mei 2022 bij de bank heeft ingesteld.

3.7 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de conclusie dat de vordering is verjaard.

3.8 Ten overvloede overweegt de commissie dat ook een inhoudelijke beoordeling van de klacht niet tot een toewijzing van de vordering zou hebben geleid. De consument heeft gesteld dat hij het taxatierapport in juni 2008 heeft aangeleverd. Dit is door de bank gemotiveerd betwist. Volgens de wettelijke bewijslastverdeling is het aan de consument om bewijs te leveren voor zijn stelling. Dit volgt uit artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv). Naar het oordeel van de commissie is de consument daar niet in geslaagd. Uit de door de consument aangeleverde stukken blijkt niet dat het taxatierapport van juni 2008 daadwerkelijk bij de bank is aangeleverd, of dat er in enige mate hierover discussie is geweest over de voortgang of afhandeling van het verzoek van de consument. De enkele stelling dat het aannemelijk is dat hij het taxatie-rapport heeft aangeleverd omdat hij destijds krap bij kas zat en toch een taxatierapport heeft laten opstellen, met als enige doel de rente te verlagen, is daarvoor niet voldoende.

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

Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek

Titel 11. Rechtsvorderingen

Artikel 310 lid 1

1 Een rechtsvordering tot vergoeding van schade of tot betaling van een bedongen boete verjaart door verloop van vijf jaren na de aanvang van de dag, volgende op die waarop de benadeelde zowel met de schade of de opeisbaarheid van de boete als met de daarvoor aansprakelijke persoon bekend is geworden, en in ieder geval door verloop van twintig jaren na de gebeurtenis waardoor de schade is veroorzaakt of de boete opeisbaar is geworden.

(…)

Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

Negende afdeling. Bewijs

1. Algemene bepalingen van bewijsrecht

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.