Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-887
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 augustus 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöoperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 5 november 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument meent dat de Bank hem niet binnen de wettelijke termijn van drie maanden vóór het aflopen van de rentevastperiode een renteverlengingsvoorstel heeft toegestuurd. Hierdoor meent Consument dat de Bank gehouden is om zijn schade te vergoeden. De Commissie kan echter niet concluderen dat sprake is van schade, voor zover het renteverlengingsvoorstel Consument niet tijdig bereikt zou hebben. Volgens Consument bestaat zijn schade onder meer uit de rente die hij te veel heeft betaald, omdat de Bank zich niet aan de rentevastperiode zou hebben gehouden. De Commissie stelt vast dat Consument in ieder geval tweeënhalve maand voor het aflopen van de rentevastperiode het renteverlengingsvoorstel van de Bank heeft ontvangen. Deze termijn is bedoeld om een zorgvuldige afweging te maken om wel of niet over te sluiten. De Commissie stelt verder vast dat de eerste rentebetaling en de laatste rentebetaling is uitgevoerd in overeenstemming met de getekende schuldbekentenis. De Commissie ziet verder geen (andere) grondslag voor het toewijzen van de overige gevorderde schadeposten. De vordering van Consument wordt 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;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 2 februari 1999 heeft de Bank een offerte uitgebracht voor een aflossingsvrije hypotheek van *f* 665.000,-, die door Consument en zijn partner op 6 februari 1999 is ondertekend.

2.2 De offerte luidt, voor zover relevant, als volgt:

"*Rentetype:* *De rente is 20 jaar vast. Een maand voor het verstrijken van de rentevast periode ontvangt u een aanbieding voor de volgende periode. Op basis daarvan kunt u dan opnieuw kiezen voor welke periode u de rente wilt vastzetten.*

Betaling van rente: *Vanaf de verstrekkingsdatum van de geldlening wordt rente per maand achteraf betaald. Betaling van de rente geschiedt gedurende de periode van de bouw door automatische afschrijving ten laste van uw bouwdepot en vanaf de datum van bewoning ten laste van uw betaalrekening.*

(…)

"*Ingangsdatum:* *01-02-1999*

(…)

Rente: *vast tot 28-02-1999 daarna rentekeuze*

(…)

Datum 1e betaling: *28-02-1999*"

2.3 Op 5 maart 1999 heeft Consument met zijn partner de bij de leningsdocumentatie behorende schuldbekentenis (de Schuldbekentenis) met de Bank getekend die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"***Voor de geldlening gelden de volgende bepalingen:***

Rente

De debiteur is een nominale rente verschuldigd van vijf en vier tiende procent (5,4%) op jaarbasis, te voldoen op de laatste dag van elke maand en voor het eerst op 31 maart 1999.

(…)

Rentetype

Rente voor een bepaalde periode van heden tot 1 april 2019 vast, zoals bedoeld in de hierna vermelde Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobankorganisatie 1998."

2.4 Op de offerte zijn de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobankorganisatie 1998 die, voor zover relevant, als volgt luiden:

"*a. Definities:*

(…)

Rentevastperiode: een met u afgesproken periode waarin de bank de voor de geldlening geldende rente niet zal wijzigen;

(….)

17. Rente voor een bepaalde periode vast
(…)
i. De bank zal u tenminste één maand voor de rentewijzigingsdatum schriftelijk een aanbod doen voor het rentetype en het rentepercentage dat geldt vanaf de rentewijzigingsdatum.

Daarbij kan de bank u een aantal door haar vast te stellen rentetypen aanbieden, tegen het tarief dat dan bij de bank geldt voor tweede en eventueel volgende perioden van de u aangeboden periode waarvoor de rente vast is. U mag een keuze maken uit de aangeboden rentetypen. Uw keuze dient schriftelijk vóór de rentewijzigingsdatum door de bank te zijn ontvangen. Aan uw keuze zijn geen kosten verbonden."

2.5 De Bank heeft Consument met het renteverlengingsvoorstel een begeleidende brief gestuurd met dagtekening 22 december 2018 die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*Binnenkort loopt de rentevaste periode van uw leningdeel met nummer (…) af. Uw nieuwe rentevaste periode kunt u alvast kiezen. Hoe dat precies werkt, leest u in deze brief.*

Uw aflopende rentevaste periode
De rentevaste periode van uw leningdeel met nummer (…) loopt af op 31 maart 2019. Deze rente staat nu 20 jaar vast.
(…)
Uw keuze doorgeven
Een nieuwe rente kiezen kost u niets. Uw gewenste rentevaste periode kunt u als volgt doorgeven:
- Kruis op het Formulier voor een nieuwe rentevaste periode *aan welke rentevaste periode u wilt.*
- Onderteken het formulier.
- Stuur het formulier in de bijgevoegde envelop vóór 31 maart 2019 terug.
(…)
Als we het formulier vóór 31 maart niet van u hebben ontvangen, dan zetten we de rente voor 15 jaar vast zonder rentebedenktijd."

2.6 Op 14 januari 2019 heeft Consument per brief gereageerd op het renteaanbod van de Bank. De brief luidt, voor zover relevant, als volgt:

"*Wij ontvingen van u bijgaande post. Per 31 maart 2019 loopt onze rentevaste periode af. Wij gaan na deze rentevast periode deze lening bij de Rabo niet verlengen, maar elders onderbrengen.*

Wij hebben onze eerste betaling gedaan op 1 april 1999. Wij verwachten dat u de laatste keer gebruik maakt van uw machtiging om de rente te incasseren van de Rabo basisrekening op of rond 1 maart 2019. Hierbij verzoeken wij de Rabobank na deze datum de machtiging als beëindigd te beschouwen en dat ook zo te regelen.

Graag een bevestiging van deze brief, hard copy of per mail"

2.7 Op enig moment heeft Consument telefonisch zijn klacht bij de Bank ingediend. Op 18 maart 2019 heeft Consument de Bank een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

"*In januari 2019, enkele dagen na Nieuwjaar, ontving ik, gedateerd 31 december 2018 uw eerste brief over het aflopen van de rente-vaste-periode*.*
Ik reageerde daarop per brief op 14 januari 2019. Toen bleef het lange tijd stil. Na zes weken maar eens gebeld. Na meerdere telefoontjes de eerst schriftelijke reactie gedateerd 12 maart 2019*. De datum 27 maart 2019 (passeren hypotheekakte) nadert.*
(…)
Mocht het passeren van de hypotheek onverhoopt niet doorgaan, dan kiezen wij voor de één jaar vaste rente periode (zie uw hierboven genoemde brief), om te voorkomen dat u uw dreigement om de vaste renteperiode met 15 jaar te verlengen uitvoert."

2.8 De uitwisseling van standpunten door partijen heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een bedrag van € 1.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- De Bank heeft te laat het renteverlengingsvoorstel verstuurd. Consument is niet binnen de wettelijke termijn van drie maanden door de Bank geïnformeerd over het renteverlengings-voorstel. De wet gaat boven de algemene voorwaarden. Consument had te weinig tijd voor een weloverwogen gefundeerde oplossing, wat hem stress heeft opgeleverd.
- De Bank heeft langer dan de overeengekomen periode bij Consument een rente van 5,4% in rekening gebracht. De laatste betaling moest plaatsvinden op 1 maart 2019, echter nu heeft Consument voor de 21e keer in maart het rentetarief van 5,4% betaald. Dit had ook het 1-jaarstarief van 1,5% had kunnen zijn. Doordat de rentevastperiode per maart 1999 is ingegaan, beschouwde Consument alle renteafschrijvingen als vooruitbetalingen. Dit werd ondersteund door de timing en de inhoud van de brief van de Bank in januari 2019. Daarnaast is uit de omschrijvingen bij de renteafschrijvingen niet af te leiden welke de periode die de betaling betrof.
- De Bank heeft zich niet adequaat tegenover Consument opgesteld. De Bank heeft zich niet duidelijk en klantgericht tegenover Consument heeft opgesteld. Dit blijkt onder meer uit het rentevoorstel waarin gedreigd werd met automatische verlenging van vijftien jaar.

Nadat Consument hierop een schriftelijke reactie had gestuurd, kreeg hij pas na zes weken een reactie van de Bank. Daarnaast heeft de Bank Consument meerdere malen beloftes gedaan waaraan zij zich niet heeft gehouden. De Bank heeft gedreigd de rentevastperiode met meerdere jaren te verlengen. De Bank heeft geen oplossingen geboden, waardoor Consumenten gedwongen waren om te tekenen voor het renteverlengingsvoorstel. Consument had niet verwacht dat de Bank hem zou laten gaan, omdat hij al 40 jaar een stipt betalende klant is.

- Vanwege de informatie van de Bank heeft Consument reputatieschade geleden. Consument heeft de notaris, de nieuwe geldverstrekker, de hypotheekadviseur en anderen tevergeefs proberen te overtuigen dat zijn hypothecaire geldlening een maand eerder beëindigd kon worden dan door de Bank aangegeven.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Voor zover het renteverlengingsvoorstel van de Bank Consument niet tijdig bereikt zou hebben, kan de Commissie niet concluderen dat sprake is van schade die voor vergoeding in aanmerking komt. De Commissie licht haar conclusie als volgt toe.

Rentevastperiode

4.2 De Commissie stelt voorop dat leidend is wat partijen met elkaar zijn overeengekomen. Daarbij staat niet ter discussie dat Consument zowel de offerte van 2 februari 1999 als de daarop volgende Schuldbekentenis van 5 maart 1999 heeft getekend.

4.3 Zowel de offerte van 2 februari 1999 als de Schuldbekentenis van 5 maart 1999 vermelden een gelijk aantal termijnen waarin de rente van 5,4% betaald moet worden. De offerte vermeldt voor de eerste betaling een datum van 28 februari 1999, die tot 28 februari 2019 vast is gezet. De schuldbekentenis vermeldt als datum bij de eerste betaling 31 maart 1999, die tot 1 april 2019 is vastgezet. De Commissie stelt vast dat niet ter discussie staat dat Consument voor het eerst - nagenoeg in overeenstemming met hetgeen bepaald is in de Schuldbekentenis - op 1 april 1999 rente heeft betaald voor de hypothecaire geldlening, nu hij dit ook heeft bevestigd in zijn schriftelijke reactie op het renteverlengingsvoorstel.

4.4 De Commissie kan zich voorstellen dat het voor Consument verwarrend is geweest dat hij twee documenten heeft moeten tekenen voor de hypothecaire geldlening.

De Commissie kan Consument echter niet volgen in zijn stelling dat hij te lang de rente van 5,4% zou hebben betaald, aangezien de hoeveelheid maanden waarover de overeengekomen rente betaald moet worden in de offerte als de Schuldbekentenis gelijk zijn aan elkaar. Doordat de eerste rentebetaling op 1 april 1999 is gedaan, is in overeenstemming met de Schuldbekentenis uitvoering gegeven aan de rentevastperiode.

Schriftelijk aanbod renteverlenging

4.5 Met ingang van 1 januari 2013 dienen geldverstrekkers tenminste drie maanden vóór het aflopen van de rentevastperiode consumenten te informeren 'over het aflopen van die periode en over de maximale debetrentevoet die zal gelden voor de komende rentevastperiode waarbij de maximale debetrentevoet bij minimaal drie rentevastperiodes' (artikel 68b lid 1 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo)). Door consumenten meer tijd te geven om een zorgvuldige afweging te maken of zij hun hypothecaire geldlening willen oversluiten, is met de verruiming van de termijn beoogd de positie van consumenten te versterken. Zie ook de nota van toelichting behorende bij de '*Wijziging van de Wet op het financieel toezicht en enige andere wetten (Wijzigingswet financiële markten 2013*)' (Kamerstukken II 2011/12, 33 236, nr. 6).

4.6 Hoewel op de begeleidende brief bij het renteverlengingsvoorstel een dagtekening van 22 december 2018 staat, kan de Commissie op basis van de stukken niet vaststellen of voldaan is aan de driemaandentermijn van artikel 68b lid 1 Bgfo. Consument heeft immers betwist dat het voorstel tijdig bij hem is aangekomen. Voor een tot een bepaalde persoon gerichte verklaring geldt dat deze de ontvanger moet hebben bereikt om haar werking kan hebben (artikel 3:37 lid 3 van het Burgerlijk Wetboek). Wel staat vast dat Consument op 14 januari 2019 in het bezit was van het renteverlengingsvoorstel, waardoor hij ieder geval tweeëneenhalve maand de tijd om een zorgvuldige afweging te maken om wel of niet over te sluiten. Consument heeft toegelicht dat hij na zijn brief van 14 januari 2019 een inhoudelijke reactie van de Bank had verwacht, nu hij na 40 jaar als stipt betalende klant dreigde over te stappen. De Commissie kan de veronderstelling van Consument niet volgen, gelet op de bewoordingen van de brief (overweging 2.6). Bovendien valt niet in te zien waarom een reactie van de Bank ná het versturen van het renteverlengingsvoorstel in de driemaanden-termijn meegenomen zou moeten worden.

Conclusie

4.7 Consument heeft aangegeven dat hij door de gestelde termijn en de bewoordingen van het renteverlengingsvoorstel van de Bank zich onder druk gezet voelde. Dat de Bank niet adequaat op de schriftelijke reactie van Consument heeft gereageerd, heeft hier niet positief aan bijgedragen.

De Commissie concludeert echter dat de Bank voor wat betreft de duur van de rentevastperiode volgens de gemaakte afspraken tussen partijen heeft gehandeld. Indien aangenomen wordt dat het renteverlengingsvoorstel Consument een halve maand te laat heeft bereikt, ziet de Commissie geen verband met de gevorderde schade. Daarnaast ziet de Commissie geen (andere) grondslag voor het toewijzen van de overige gevorderde schadeposten.

4.8 Op grond van het voorgaande concludeert de Commissie tot afwijzing van de vordering van Consument. De Commissie vertrouwt er overigens wel graag op dat de Bank haar eerdere (voorwaardelijke) aanbod om € 500,- aan Consument te betalen, gezien alle feiten en omstandigheden van deze zaak, alsnog (onvoorwaardelijk) nakomt.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.