Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-788
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 17 juni 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 11 oktober 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft beroep gedaan op een foutieve mededeling van een adviseur van de Bank over de tariefklasse waarin de geldlening viel en de bijbehorende opslagen. De vraag of Consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen dat de inhoud van die mededeling correct was, wordt ontkennend beantwoord. De Commissie wijst de vordering daarom af.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken voorzien van bijlagen

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van Consument op het verweer.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 In 2017 heeft Consument contact met de Bank opgenomen ten behoeve van de financiering van een nieuwbouwwoning. Op 28 juli 2017 heeft Consument een gesprek hierover gehad bij de Bank. Vervolgens heeft Consument op 4 augustus 2017 van de Bank een offerte ontvangen voor het afsluiten van de hypothecaire geldlening met een hoofdsom van € 300.000,-.

2.2 Vervolgens heeft Consument telefonisch contact met de Bank opgenomen over de opslagen die van toepassing waren op de af te sluiten geldlening.

De adviseur van de Bank heeft op 8 augustus 2017 aan Consument een e-mail met de volgende inhoud gestuurd:

> *Onderstaand mailtje in aanvulling op de offerte met referentienummer [referentienummer], die jullie afgelopen week hebben ontvangen. Mochten jullie openstaande hypotheekschuld in de toekomst onder de 90% van de woningwaarde (WOZwaarde of recent taxatierapport) terecht komen dan krijgen jullie een korting van 0,3% op jullie hypotheekrente (zonder NHG). Mocht deze hoogte van de hypotheek onder de 67,5% van de woningwaarde komen dan gaat er een extra korting van 0,4% van jullie hypotheekrente af.*

2.3 Vervolgens heeft Consument de offerte geaccepteerd. Inclusief de toegepaste betaalpakketkorting was de te betalen rente 3,2%.

2.4 Consument heeft op 4 maart 2019 zijn woning laten taxeren. Daaruit volgde de schuld-marktwaardeverhouding op dat moment lager lag dan 67,5%. Op 5 maart 2019 heeft Consument vervolgens de Bank een e-mail gestuurd met de volgende inhoud:

> *'Geachte heer/mevrouw,*
>
> *Onlangs hebben wij ons huis laten taxeren i.v.m. de openstaande hypotheekschuld t.o.v. de woningwaarde. In de aanvullende voorwaarde van onze hypotheekakte met referentienummer [referentienummer] stond dat als wij in een lagere risicoklasse vallen een korting op de hypotheekrente krijgen. In deze voorwaarde stond dat wanneer de openstaande hypotheekschuld in de toekomst onder de 90% van de woningwaarde (WOZ-waarde of recent taxatierapport) terecht komt wij een korting krijgen van 0,3% op de hypotheekrente. Mocht deze hoogte van de hypotheek onder de 67,5% van de woningwaarde komen dan gaat er een extra korting van 0,4% van onze hypotheekrente af.*
> *Ons huis is getaxeerd op 425.000 (zie bijlage taxatierapport).*
> *Dit betekent dat wij momenteel met de hoogte van onze hypotheek onder de 67,5% van de woningwaarde zitten. Ik hoop dat bijgevoegd taxatierapport in de bijlage voldoende is. Mocht u nog meer informatie nodig hebben hoor ik het graag.'*

2.5 De Bank heeft Consument op 7 maart 2019 geïnformeerd dat zijn rente is aangepast naar 2,8%.

2.6 De reden dat de aanvullende korting van 0,3 procentpunt niet verstrekt werd, is erin gelegen dat de schuld-marktwaardeverhouding ten tijde van de verstrekking van de geldlening al minder dan 90% bedroeg.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert schadevergoeding van € 11.892,- en de wettelijke rente over dat bedrag sinds 8 maart 2019.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Ten onrechte heeft de Bank na ontvangst van het taxatierapport naast de korting van 0,4 procentpunt geen aanvullende korting verleend van 0,3 procentpunt. De toezegging dat in totaal een korting van 0,7 procentpunt zou worden verleend, is gedaan in de e-mail die in overweging 2.2 is opgenomen. In de eerste plaats heeft Consument nakoming van deze toezegging gevorderd. Consument heeft gesteld dat hij wist, noch hoefde te weten, dat sprake was van onjuiste informatie. Consument mocht er gerechtvaardigd op vertrouwen dat deze informatie juist was.

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 De Commissie merkt op dat het geschil zich beperkt tot de vraag of de Bank gehouden is een aanvullende korting van 0,3 procentpunt te verstrekken op de lening. Consument heeft weliswaar gesteld dat hij op basis van de in overweging 2.2 opgenomen informatie van de Bank heeft besloten de geldlening af te sluiten, Hij heeft echter niet gesteld dat juiste informatie ervoor zou hebben gezorgd dat Consument met de Bank geen overeenkomst was aangegaan.

4.2 Voor de vraag of de Bank gehouden is tot nakoming is van belang of Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat hij een korting van in totaal 0,7 procent zou krijgen nadat hij op 5 maart 2019 het taxatierapport aan de Bank stuurde. In haar oordeel dient de Commissie uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Daarin staat, voor zover hier relevant, het volgende opgenomen:

> *'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.'*

4.3 Concreet komt de inhoud van dat artikel erop neer dat de Bank in beginsel gehouden is aan de mededelingen die zij aan Consument heeft gedaan, ook wanneer daarin een fout is opgenomen. Voorwaarde daarvoor is dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze opgave de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen indien Consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de Bank. Zie Geschillencommissie Kifid, nr. 2019-029.

4.4 De Commissie merkt op dat verwijtbaar is dat de Bank in haar e-mail die in overweging 2.2 is geciteerd ten onrechte heeft gesuggereerd dat de schuld-marktwaardeverhouding op dat moment meer dan 90% bedroeg. Naar het oordeel van de Commissie ontslaat een dergelijke mededeling Consument er niet van onderzoek te doen naar de vraag of deze suggestie wel juist was. De berekening van de schuld-marktwaardeverhouding is niet ingewikkeld. Had Consument na de ontvangst van de in overweging 2.2 geciteerde e-mail zelf de berekening uitgevoerd, dan had hij opgemerkt dat de geldlening reeds in de tariefklasse 67,5% tot 90% viel.

4.5 Dit leidt tot de conclusie dat Consument niet gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat hij een aanvullende korting van 0,3 procentpunt zou krijgen en dat zijn vordering dient te worden afgewezen.

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.