Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0772

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	9 september 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vorderingen afgewezen
Bijlage	Relevante bepaling uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Duurzaamheidskorting. De consument heeft, na advies van een adviseur van de bank, op 7 maart 2019 een offerte van de bank voor een hypothecaire geldlening geaccepteerd. De bank heeft per 28 maart 2019 een zogenoemde duurzaamheidskorting voor nieuwe leningen geïntroduceerd. De consument verwijt de bank dat de bank hem niet heeft geïnformeerd over de geïntroduceerde duurzaamheidskorting zodat de offerte voor de passeerdatum nog kon worden gewijzigd. De commissie volgt het standpunt van de consument niet. De commissie wijst de vorderingen af.

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 en 3) het verweerschrift 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 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 In 2019 hebben de consument en zijn partner zich tot de bank gewend voor (advies over een) financiering voor de aankoop van een nieuwbouwwoning. De bank is in deze zaak zowel adviseur als geldverstrekker.

2.2 Op 8 februari 2019 hebben de consument en de bank een dienstverleningsovereenkomst gesloten.

Op diezelfde dag heeft een adviesgesprek tussen de consument en een adviseur van de bank plaatsgevonden. De adviseur van de bank heeft op 18 februari 2019 een adviesrapport aan de consument en zijn partner verstrekt.

2.3 Op 21 februari 2019 heeft de bank een offerte voor een lening (leningdeel 236) uitgebracht. De offerte was geldig tot 7 maart 2019. In de offerte staat dat de consument ervoor heeft gekozen het rentepercentage van 3% vast te zetten voor een periode van twintig jaar. Verder staat in de offerte dat het rentepercentage niet daalt als het rentepercentage na de offertedatum daalt.

2.4 De consument en zijn partner hebben de offerte op 7 maart 2019 voor akkoord ondertekend. Op 3 mei 2019 is de akte van levering voor de grond van de nieuwbouw-woning gepasseerd bij de notaris.

2.5 De bank heeft per 28 maart 2019 voor nieuwe leningen een zogenoemde duurzaamheids-korting geïntroduceerd. Vanaf 28 maart 2019 is het mogelijk om, onder voorwaarden, in aanmerking te komen voor duurzaamheidskorting op het rentetarief voor de financiering van bepaalde energiezuinige woningen.

2.6 Medio 2022 is de hypothecaire geldlening van de consument bij de bank verhoogd met twee annuïtaire leningdelen (leningdelen 016 en 032) voor de verbouwing van de woning van de consument. Omdat de woning van de consument in 2022 aan de voorwaarden van de duurzaamheidskorting voldeed, had de bank duurzaamheidskorting moeten toepassen op leningdelen 016 en 032. Dit heeft de bank echter per abuis niet gedaan. De bank heeft alsnog de duurzaamheidskorting toegepast op leningdelen 016 en 032 en heeft de misgelopen rentekorting aan de consument vergoed.

2.7 Op 8 februari 2024 heeft de consument zich er bij de bank over beklaagd dat de bank geen duurzaamheidskorting toepast op leningdeel 236. De bank heeft de klacht van de consument op 21 maart 2024 afgewezen, waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert dat de bank duurzaamheidskorting op leningdeel 236 toepast. Daarnaast vordert de consument vergoeding van te veel betaalde rente door het niet toepassen van de duurzaamheidskorting. De consument begroot dit bedrag op € 5.600,-. De consument legt aan deze vorderingen het volgende ten grondslag.

2.9 De bank heeft de duurzaamheidskorting medio maart 2019 geïntroduceerd. Dat is slechts een aantal weken na het offertegesprek met de bank. De bank was ervan op de hoogte dat de consument een duurzame woning ging bouwen. Daarnaast wist de bank dat de hypothecaire geldlening nodig was voor de grondoverdracht die pas eind april 2019 plaatsvond.

De bank heeft dus ruim een maand de tijd gehad om de consument te informeren over de introductie van de duurzaamheidskorting van 0,15 % zodat de offerte kon worden gewijzigd.

Het verweer

2.10 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 het om gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank – in haar hoedanigheid van adviseur en geldverstrekker - de consument na de introductie van de duurzaamheidskorting uit eigen beweging had moeten informeren over de duurzaamheidskorting. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoefde te doen. Zij zal dit oordeel hierna toelichten.

De zorgplicht van de bank

3.2 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW)[1] de bank – in haar hoedanigheid van adviseur – bij de uitvoering van haar opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Dat betekent dat de bank bij de uitvoering van haar opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.[2] Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat zij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat zij de financiële belangen van haar cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat zij zorgvuldigheid betracht in de advisering van haar cliënten. De commissie benadrukt dat de maatstaf is de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam vakgenoot mag worden verwacht, en niet of de adviseur de best denkbare prestatie heeft geleverd.

3.3 Verder rust op de bank – in haar hoedanigheid van geldverstrekker – een bijzondere zorgplicht ten opzichte van haar cliënten gelet op haar maatschappelijke positie. De omvang van de zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval en de aard van de verleende dienst.

[1] De tekst van dit artikel staat in de bijlage bij deze uitspraak.
[2] Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bank hoefde de consument na de introductie van de duurzaamheidskorting niet te wijzen op de duurzaamheidskorting

3.4 Vast staat dat de duurzaamheidskorting nog niet bestond ten tijde van het uitbrengen van het advies door de bank. Ook bestond de duurzaamheidskorting nog niet ten tijde van de totstandkoming van de geldleningsovereenkomst. De duurzaamheidskorting kon dus geen onderdeel uitmaken van het advies van de bank en de duurzaamheidskorting is ook geen onderdeel van de geldleningsovereenkomst tussen partijen. Tussen partijen is in de geldleningsovereenkomst een vaste rente overeengekomen voor de duur van twintig jaar (zie 2.3).

3.5 De consument heeft aangevoerd dat de bank hem na de introductie van de duurzaamheidskorting had moeten informeren over de duurzaamheidskorting, zodat de offerte van de geldlening gewijzigd kon worden. De commissie volgt dit standpunt niet. Op de bank rustte in haar hoedanigheid van adviseur niet de verplichting om de consument na de introductie van de duurzaamheidskorting uit eigen beweging te informeren over de duurzaamheidskorting, die mogelijk een besparing kon opleveren voor de consument. In haar hoedanigheid van geldverstrekker rustte op de bank niet de verplichting om de consument een aanbod te doen om de geldleningovereenkomst te wijzigen. Het bestaan van dergelijke verplichtingen volgt niet uit de tussen partijen geldende overeenkomsten (dienstverleningsovereenkomst en geldleningsovereenkomst), en ook niet uit de wet of uit de op de bank rustende zorgplicht.

Conclusie

3.6 De conclusie is dat de klacht ongegrond is. De vorderingen moeten dan ook worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

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 2024, 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 oktober 2023, 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

Burgerlijk Wetboek

Artikel 7:401
De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.