

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0475

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. I.V.Th. Pril, secretaris)

Datum uitspraak	6 juni 2024
Klacht van	De consument
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

Zorgplicht bank. Opzegbevoegdheid bank. De consument klaagt over het plotseling en zonder aanleiding stopzetten van zijn hypotheekkrediet door de bank. In september 2023 heeft de bank aangekondigd dat dit product niet meer past in deze tijd en daardoor heeft zij de lopende overeenkomst, met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden, eenzijdig opgezegd. De consument vindt dat de bank hun overeenkomst niet mocht opzeggen. De commissie deelt het standpunt van de consument niet. De commissie oordeelt dat de bank een opzegbevoegdheid toekomt en daarvan ook gebruik mocht maken. De vordering van de consument wordt 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; 5) de dupliek van de bank; 6) de aanvullende stukken van de consument na de hoorzitting en 7) de reactie daarop van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 28 februari 2024. De consument nam deel aan de hoorzitting samen met mevrouw [naam 1], zijn echtgenote. Namens de bank namen deel: de heer mr. [naam 2], jurist, en de heer [naam 3], financieel adviseur.
- 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 Op 22 mei 1999 heeft de consument met de bank een overeenkomst gesloten voor een hypothecair krediet ter grootte van 70.000,- gulden (hierna: het hypotheekkrediet).

Het hypotheekkrediet is gekoppeld aan de betaalrekening van de consument. De woning van de consument is daarbij in onderpand gegeven. Het hypotheekkrediet is voor onbepaalde tijd verstrekt en er is geen aflosverplichting overeengekomen. Op de overeenkomst zijn de algemene voorwaarden voor betaalrekeningen van de Rabobankorganisatie 1997 (hierna: algemene voorwaarden van 1997) en de Algemene Bankvoorwaarden van 1995 van toepassing verklaard.

2.2 In de algemene voorwaarden van 1997 staat onder:

Artikel 18 sub b:

Een kredietfaciliteit eindigt na schriftelijke opzegging door een rekeninghouder of de bank, welke opzegging te allen tijde kan geschieden. Aanzuivering van een eventueel debetsaldo dient in dit geval terstond plaats te vinden.

Artikel 29:

De bank is bevoegd deze algemene voorwaarden te wijzigen. Zij zal de rekeninghouder ten minste drie maanden voor de inwerkingtreding van zodanige wijziging schriftelijk mededeling doen.

2.3 Daarnaast beschikt de consument over een tweede kredietfaciliteit van € 25.000,- bij de bank.

2.4 Op 12 september 2023 heeft de bank de consument per brief geïnformeerd dat zij geen hypotheekkredieten meer zal gaan aanbieden en de bestaande hypotheekkredieten wil gaan beëindigen. De bank is tot deze beslissing gekomen omdat met het hypotheekkrediet onbeperkt geld kan worden opgenomen binnen het kredietlimiet. De bank vindt deze onbeperkte opnamemogelijkheid niet meer passen bij de maatschappelijke ontwikkelingen van deze tijd. In de opzeggingsbrief van 12 september 2023 is de (hypotheek-) kredietovereenkomst met inachtneming van een opzegtermijn van twee maanden opgezegd tegen 13 november 2023. De betaalrekening, die gekoppeld is aan het hypotheekkrediet, blijft bestaan. Verder is ter compensatie een vergoeding van € 100,- aangeboden als het saldo op de beëindigingsdatum positief is. In de opzeggingsbrief is de consument tot slot gewezen op de mogelijkheid om rood te staan op de betaalrekening via 'Rabo Kort Roodstaan'.

2.5 Op 20 september 2023 heeft de consument een schriftelijke klacht over de opzegging van het hypotheekkrediet ingediend bij de bank. In aansluiting daarop heeft de bank op 4 oktober 2023 met de consument gesproken over de klacht en alternatieve financieringsmogelijkheden. Na afloop van het gesprek is er een vervolgspraak gemaakt om de alternatieven verder met elkaar te bespreken. Dit is door de bank per brief van 4 oktober 2023 aan de consument bevestigd.

- 2.6 Bij brief van 10 oktober 2023 heeft de bank de klacht van de consument afgewezen. In die brief heeft de bank haar opzeggingsbevoegdheid als volgt toegelicht:

“Ten tijde van het aangaan van het Hypotheekkrediet werden voorwaarden van toepassing verklaard met daarin opgenomen een wijzigingsbeding. Dit beding gaf de bank de bevoegdheid om de van toepassing zijnde voorwaarden, binnen zekere grenzen, te wijzigen. Indien de bank van deze bevoegdheid gebruikt maakt, dient zij dit twee maanden vooraf aan te kondigen. U heeft vervolgens de mogelijkheid om de overeenkomst kosteloos op te zeggen. Door niet te reageren op voorwaardenwijzigingen, worden telkens de nieuwe voorwaarden van kracht.

De afspraken die u met de bank maakte over Hypotheekkrediet, waaronder de mogelijkheid om het krediet op te zeggen, staan opgenomen in de ‘Voorwaarden betalen en online diensten 2022’ (hierna: ‘de voorwaarden’).

In het bijzonder verwijs ik u naar artikel 214 van de voorwaarden:

Wij mogen het krediet altijd opzeggen. Behalve als wij met u andere afspraken hierover hebben gemaakt. Wij kunnen het krediet bijvoorbeeld opzeggen als u het krediet niet gebruikt. Hierbij geldt dat een opzegtermijn van twee maanden. U kunt na afloop van de opzegtermijn het krediet niet meer gebruiken.

In de voorwaarden staat dat de bank het krediet altijd mag beëindigen. Dit heeft zij zo met u afgesproken, zoals ik hiervoor toelichtte. Voor de goede orde merk ik nog op dat artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden de bank ook de bevoegdheid geeft om over te gaan tot (gedeeltelijke) opzegging van de bancaire relatie met u. Dit betekent dat bepaalde overeenkomsten, zoals het Hypotheekkrediet, kunnen worden beëindigd, terwijl andere bankproducten worden voortgezet.”

- 2.7 Op 19 oktober 2023 hebben de consument en een adviseur van de bank opnieuw met elkaar gesproken over mogelijke alternatieven voor het hypotheekkrediet. In dit gesprek is de klacht van de consument ook aan de orde gekomen. Het gesprek heeft uiteindelijk niet tot een oplossing geleid van de klacht, waarna de consument zich tot Kifid heeft gewend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.8 De consument vordert van de bank dat zij de overeenkomst voor het hypotheekkrediet opnieuw voortzet en de opzegging intrekt.
- 2.9 De consument voert hiertoe het volgende aan. Het hypotheekkrediet is voor onbepaalde tijd verstrekt en de bank heeft niet de bevoegdheid om de overeenkomst eenzijdig op te zeggen. Door dit wel te doen, pleegt de bank contractbreuk. De consument stelt verder dat de algemene voorwaarden van 1997 op de overeenkomst van toepassing zijn en niet de voorwaarden betalen en online diensten uit 2022 (hierna: betaalvoorwaarden 2022). In de algemene voorwaarden van 1997 zijn geen ontbindende voorwaarden opgenomen, die op de onderhavige situatie betrekking hebben, stelt de consument.

Aan de bank komt dus geen opzegbevoegdheid toe. De consument ontkent verder dat een hypotheekkrediet niet meer zou passen in deze tijd. Dit is ook geen rechtsgeldig argument om een overeenkomst op te zeggen, aldus de consument.

- 2.10 Tot slot kan de consument zich niet vinden in de opzeggingsgrond van de bank. Hij betwist dat de bank zwaarwegende belangen heeft bij de opzegging, terwijl de beëindiging voor hem onaanvaardbare financiële gevolgen heeft. Hij wil binnen 5 tot 10 jaar zijn huis verbouwen en verduurzamen. Hiervoor heeft hij het hypotheekkrediet hard nodig. De consument benadrukt dat hij zich altijd aan de overeenkomst met de bank heeft gehouden en in de 25 jaar dat hij klant is, is er nimmer een kredietoverschrijding of een termijnachterstand geweest. Dit maakt de beslissing van de bank om te stoppen met het aanbieden van het hypotheekkrediet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar, aldus de consument.

Het verweer van de bank

- 2.11 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

Een opmerking vooraf

- 3.1 Tijdens de procedure heeft de bank haar beroep op de betaalvoorwaarden 2022 ingetrokken. De commissie zal daarom alleen de algemene voorwaarden van 1997 bij haar oordeel betrekken.

Waar gaat de klacht over?

- 3.2 Aan de commissie ligt de vraag voor of de bank de overeenkomst inzake het hypotheekkrediet mocht opzeggen. De commissie is van oordeel dat de bank dit mocht doen en licht dit oordeel hieronder toe.

Had de bank een opzegbevoegdheid?

- 3.3 De commissie stelt voorop dat de bank het hypotheekkrediet mocht beëindigen, aangezien de algemene voorwaarden van 1997 een opzegbevoegdheid bevat in artikel 18 sub b. Daarnaast volgt een opzegbevoegdheid ook uit het feit dat de afgesloten overeenkomst inzake het hypotheekkrediet gezien wordt als een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd. En een duurovereenkomst voor onbepaalde tijd kan altijd opgezegd worden, mits de opzegging niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.¹

¹ Hoge Raad 28 oktober 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ9854. Te vinden op www.rechtspraak.nl

Mocht de bank van de opzegbevoegdheid gebruiken?

- 3.4 Nu de bank een opzegbevoegdheid heeft, zal de commissie vervolgens moeten beoordelen of de bank hiervan gebruik mocht maken. Banken hebben namelijk vanwege hun maatschappelijke functie een zorgplicht, waardoor zij bij hun dienstverlening rekening moeten houden met de belangen van anderen. Een gevolg daarvan is dat een bank een overeenkomst niet mag beëindigen als opzeggen in een concreet geval naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.² Daarom kan een bank onder bijzondere omstandigheden – ondanks een opzegmogelijkheid – worden verplicht een overeenkomst voort te zetten. Om te bepalen of die verplichting in het geval van partijen geldt, zal de commissie het belang van de bank afwegen tegen het belang van de consument. Alle omstandigheden van het geval wegen daarbij mee.
- 3.5 De commissie oordeelt – onder verwijzing naar haar vaste lijn – dat het de bank in beginsel vrij staat haar (strategisch) beleid te bepalen en tot de conclusie te komen dat bepaalde producten niet meer passen in het nieuwe beleid. De bank heeft daarnaast voldoende onderbouwd dat zij ook een zwaarwegend belang heeft bij het voor al haar klanten stopzetten van het hypotheekkrediet. Ter zitting heeft de bank verklaard dat een hypotheekkrediet in veel gevallen niet direct werd afgelost, waardoor het 20 tot 30 jaar doorliep. Dit product vindt de bank daarom niet meer passen in deze tijd en bij haar visie op 'Financieel Gezond Leven'. Klanten kunnen nu kiezen voor 'Rabo kort rood staan' als alternatief, aldus de bank.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat de bank voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument bij het stopzetten van het hypotheekkrediet. Zo heeft de bank ten eerste een opzegtermijn van twee maanden gehanteerd: in september 2023 heeft zij aangekondigd te zullen stoppen met het hypotheekkrediet en zij heeft het hypotheekkrediet per november 2023 beëindigd. Voorts blijft de consument de beschikking houden over een tweede kredietfaciliteit bij de bank van € 25.000,- en de betaalrekening die aan het hypotheekkrediet gekoppeld was. Ook heeft de bank in de tussenliggende periode gesprekken gevoerd met de consument over mogelijke alternatieven voor het hypotheekkrediet. Tot een alternatief is het echter nog niet gekomen omdat – als onweersproken vast staat – de consument het krediet pas op termijn nodig heeft voor zijn woning en hij daar thans nog geen behoefte aan heeft. Verder heeft de bank de consument gecompenseerd met een redelijke vergoeding van € 100,-. Naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid was het daarom niet onaanvaardbaar dat de bank het hypotheekkrediet heeft stopgezet en de overeenkomst heeft opgezegd.
- 3.7 Met het opzeggen van de overeenkomst heeft de bank ook de hypotheek eenzijdig gewijzigd. De overeenkomst is namelijk een onderdeel van de hypotheek.

² Hoge Raad 10 oktober 2014, ECLI:NL:HR:2014:2929.

Ook dat mocht de bank doen, omdat er een goede reden was om de wijziging voor te stellen, het wijzigingsvoorstel als zodanig redelijk was en aanvaarding van het voorstel – in het licht van de omstandigheden van het geval – in redelijkheid van de consument mocht worden verwacht. Het is daarom ook niet naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de bank de hypotheek eenzijdig heeft gewijzigd.

Slotsom

- 3.8 De commissie is van oordeel dat de bank het hypotheekkrediet mocht beëindigen. De bank heeft met het stopzetten van het hypotheekkrediet haar zorgplicht niet geschonden en zij is daarom ook niet toerekenbaar tekortgeschoten tegenover de consument. De vordering van de consument wordt afgewezen.

Ambtshalve toetsing

- 3.9 Voor de beoordeling van de klacht is het beding in artikel 18 sub b van de algemene voorwaarden uit 1997 van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten-)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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 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