Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-824
(R.J. Paris, voorzitter en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 mei 2017
Ingediend door	: Consument I en II, gezamenlijk Consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank Nederland, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 5 december 2017
Aard uitspraak	: niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht ziet op de volgens Consumenten in een gesprek met de bank gemaakte renteafspraken. Consumenten stellen dat de bankmedewerker tijdens dat gesprek heeft toegezegd dat voor de nieuwe rentevastperiode een rentetarief van 1,6% voor beide leningdelen van de geldlening zou gelden, indien Consumenten een taxatierapport aanleverden waarin een bepaalde woningwaarde was opgenomen. De Commissie overweegt dat Consumenten onvoldoende hebben onderbouwd dat in het gesprek concrete renteafspraken hebben gemaakt. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de reactie van Consumenten en de aanvulling daarop, met bijlage.

De Commissie stelt vast dat Consumenten, gelet op het in het klachtformulier opgenomen voorbehoud dit geschil voor te kunnen leggen aan de burgerlijke rechter, hebben gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

De Commissie stelt verder vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen.
De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 De Bank heeft Consumenten per 1 december 2001 een geldlening voor de aankoop van een woning verstrekt (hierna: de geldlening). De geldlening bestaat uit twee leningdelen. Aan één leningdeel is aan spaarverzekering gekoppeld. Partijen zijn een rentetarief van 6% voor een periode van vijftien jaar voor beide leningdelen overeengekomen.

2.2 Bij brieven van 24 augustus 2016 zijn Consumenten geïnformeerd over het aflopen van de rentevastperiode per 1 december 2016 en is hen onder meer een rentetarief van 2,4% voor een rentevastperiode van tien jaar aangeboden.

In deze brieven is voor zover relevant opgenomen:

"Wat als de rente lager is op 1 december 2016?
De rente kan gestegen of gedaald zijn op 1 december 2016. Als de rente die we op 1 december 2016 aanbieden voor de door u gekozen rentevastperiode lager is dan de rente in de bijlage bij deze brief, dan geldt voor u die lagere rente. Ook wijzigen de genoemde bedragen. Als de rente op dat moment hoger is, geldt de rente uit de bijlage."

2.3 Op 4 november 2016 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen Consument 1 en een bankmedewerkster, waarin is gesproken over de nieuwe rentevastperiode en het wijzigen van de geldlening. De bankmedewerkster stuurt kort na het gesprek een e-mailbericht met de volgende inhoud:

"Zoals afgesproken ontvangt u hierbij het overzicht van de benodigde gegevens, zie bijlage. Graag ontvang ik al deze gegevens zo spoedig mogelijk (inclusief uw legitimatiebewijs en afkoopformulier verzekering in de bijlage), want zodra ik alle documenten ontvangen heb, kan ik de offerte opmaken. (…)
We hebben afgesproken dat u kiest voor een aflossingsvrije lening van 175.000 en het restant annuïtair af te lossen met een looptijd van 30 jaar.
U kiest voor beide leningen een rentevastperiode van 10 jaar. (…)"

2.4 Consumenten hebben een taxatierapport aan de Bank toegestuurd. Dit taxatierapport van 14 november 2016 vermeldt een marktwaarde van de woning van €365.000,-.

2.5 De Bank heeft op 29 november 2016 een offerte voor een geldlening van totaal € 223.243,- aan Consumenten uitgebracht (hierna: de offerte). In de offerte is uitgegaan van de inbreng van eigen gelden van € 56.182,-, een annuïtair leningdeel van € 48.243,- en een aflossingsvrij leningdeel van € 175.000,-. In de offerte is een rentetarief van 1,8% voor een rentevastperiode van tien jaar voor beide leningdelen opgenomen. Consumenten hebben de offerte onder protest getekend.

2.6 De rentetarieven voor beide leningdelen van de geldlening zijn vastgesteld op 1,8% per 1 december 2016 voor een periode van tien jaar.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen:

- een bevestiging dat voor de geldlening een rentetarief van 1,6% (voor beide leningdelen) voor een periode van tien jaar heeft te gelden dan wel:
- de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 4.200,- aan een renteverschil van 0,2% over de rentevastperiode van tien jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consumenten vorderen dat de Bank de tussen partijen gemaakte renteafspraken in het gesprek van 4 november 2016 nakomt dan wel de schade die zij leiden door het niet nakomen van die afspraak vergoedt.

In het gesprek op 4 november 2016 hebben Consument I en de bankmedewerkster gesproken over het aanpassen van de geldlening. Deze aanpassing zag op het gebruiken van het opgebouwde bedrag in de spaarverzekering (circa € 55.000,-) en eigen gelden van € 13.000,- voor de aflossing van de geldlening, waarna leningdeel I zou worden omgezet in een annuïtaire geldlening. Als Consumenten een taxatierapport konden overleggen waaruit zou blijken dat het leenbedrag lager was dan 65% van de waarde van de woning, zou voor beide leningdelen een rentetarief van 1,6% inclusief korting per 1 december 2016 gelden. De bankmedewerkster zou na ontvangst van het taxatierapport een offerte uitbrengen conform de in het adviesgesprek gemaakte berekeningen met een rentetarief van 1,6%. De bankmedewerkster heeft Consument I tijdens het gesprek bevestigd dat uit kon worden gegaan van 1,6% of een inmiddels gedaald en lager rentetarief, ook al zou het rentetarief in de periode tot 1 december 2016 stijgen. Zij heeft, naast het over te leggen taxatierapport, geen enkel voorbehoud gemaakt.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
Het gesprek van 4 november 2016 was informatief. Tijdens dit gesprek is gerekend met een indicatief rentetarief. Het kan zeker zo zijn dat daarbij de op dat moment geldende rente van 1.6% voor annuïtair en lineair dalende hypothecaire geldleningen is aangehouden. Het toen geldende rentetarief voor een aflossingsvrije hypothecaire geldlening was 1,8%. Bij die tarieven is rekening gehouden met een korting van 0,2% en het vervallen van een opslag van 0,4%. Indien Consumenten een afschrift van de in dat gesprek besproken berekeningen hadden ontvangen (hetgeen niet het geval is) was daarin opgenomen dat het indicatieve berekeningen waren. Partijen hebben in dit gesprek afgesproken dat Consumenten een offerte zouden ontvangen. De offerte vermeldt het dan geldende rentetarief. Dit aanbod voldoet aan artikel 81a Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (hierna: BGfo). Op basis van dit artikel dient de Bank aan iedere klant die aan hetzelfde risicoprofiel voldoet op hetzelfde moment dezelfde hypotheekrente aan te bieden. Het in de offerte opgenomen rentetarief van 1,8% voor de aflossingsvrije lening is niet correct. Dit had, gelet op de toen geldende rentetarieven, 2,0% moeten zijn. De Bank houdt zich aan de offerte en gaat daarom uit van 1,8% voor beide leningdelen.

4. Beoordeling

4.1 Het is niet in geschil dat partijen, naar aanleiding van het aflopen van de rentevastperiode, op 4 november 2016 hebben gesproken over de per 1 december 2016 geldende rentetarieven bij verschillende rentevastperiodes en een (eventuele) omzetting van de leenvorm. Tijdens dit gesprek is in ieder geval aan de orde gekomen om de geldlening gedeeltelijk af te lossen (onder meer met het opgebouwde bedrag in de spaarverzekering) en één leningdeel om te zetten naar annuïtair. Vaststaat dat de bankmedewerkster bij dit scenario een rentetarief van 1,6% heeft genoemd en een berekening van de bijbehorende maandlasten aan Consument I heeft voorgehouden. Zij heeft dit scenario uitgewerkt in de offerte. De offerte vermeldt een rentetarief van 1,8% voor beide leningdelen. Waar Consumenten stellen dat in dit gesprek een rentetarief van 1,6% voor beide leningdelen is overeengekomen, wordt door de Bank aangegeven dat dit louter het toen geldende en dus indicatieve rentetarief was.

4.2 Als uitgangspunt heeft te gelden dat het, gelet op het verweer van de Bank, aan Consumenten is om hun stelling te onderbouwen dat tijdens het gesprek op 4 november 2016 concrete renteafspraken zijn gemaakt. Uit de door partijen omschreven gebeurtenissen in de periode tussen de brief van 24 augustus 2016 en de nieuwe rentevastperiode per 1 december 2016 kan slechts worden afgeleid dat partijen eerst hebben gesproken over rentetarieven en de Bank vervolgens Consumenten op basis van de besproken uitgangspunten een formeel renteaanbod heeft gedaan. Dat de Bank bij de in dat gesprek gemaakte berekeningen is uitgegaan van de toen geldende rentetarieven (waaronder 1,6% voor een rentevastperiode van tien jaar) is niet onlogisch te noemen. De stelling van Consumenten dat de bankmedewerkster zou hebben toegezegd en bevestigd dat het rentetarief van 1,6% per 1 december 2016 zou gelden is door de Bank betwist en verder op geen enkele wijze door Consumenten met stukken (zoals correspondentie waaruit een dergelijke afspraak zou blijken) onderbouwd. Ook blijkt dit niet uit de gang van zaken en omstandigheden. Zo heeft bankmedewerkster in het e-mailbericht van 4 november 2016 de uitgangspunten voor de te offreren geldlening bevestigd. Indien het zo was dat partijen concrete renteafspraken hadden gemaakt, had het voor de hand gelegen dat deze afspraken in het e-mailbericht waren opgenomen. Indien Consumenten overtuigd waren van een overeengekomen rentetarief van 1,6%, had het vervolgens op hun weg gelegen naar aanleiding van dit e-mailbericht contact op te nemen met de bankmedewerkster om alsnog dit rentetarief te laten bevestigen. Consumenten hebben dit niet gedaan. Ook hebben partijen expliciet afgesproken dat de Bank Consumenten niet direct maar pas na overlegging van stukken een offerte zou doen toekomen. Een concreet renteaanbod voordat die stukken waren ingediend ligt dan niet in de lijn der verwachting. Verder wijst de Bank op artikel 18 uit de algemene voorwaarden. Daarin is opgenomen dat bij het aflopen van een rentevastperiode een schriftelijk (en dus geen mondeling) aanbod voor een rentetype en rentetarief wordt gedaan.

4.3 Consumenten hebben hun stelling dat zij met de Bank op 4 november 2016 concrete renteafspraken hebben gemaakt onvoldoende onderbouwd. Hun klacht is om die reden ongegrond.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft 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.