Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-513
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 7 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 juni 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument verzoekt om een renteopslag van zijn hypotheekrente te verwijderen. De Bank heeft dit verzoek afgewezen omdat zij in het verleden abusievelijk een renteopslag ten onrechte had verwijderd. Naar het oordeel van de Commissie is er in 2015 sprake geweest van oneigenlijke dwaling aan de zijde van de Bank. Doordat de wil van de Bank niet heeft overeengestemd met wat zij verklaarde. Geen gerechtvaardigd vertrouwen. De klacht is ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt 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 Consument en zijn partner hebben op enig moment een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank, bestaande uit meerdere aflossingsvrije leningdelen met een vaste rente.

2.2 De Bank kent drie loan-to-value klassen (hierna: LTV-klassen):

Tariefklasse	Marktwaarde (huidige periode)
Basis tarief	<=67,5% Marktwaarde
Combi 1	>67,5%-90% Marktwaarde
Combi 2	>90% Marktwaarde

Binnen de LTV-klassen kent de Bank verschillende opslagpercentages. In juni 2015 golden de volgende opslagpercentages:

De totale hypotheek t.o.v. de marktwaarde van de woning	Opslag op de hypotheek
Basis Tarief	Geen opslag
Combi 1	0,4%
Combi 2	0,9%

2.3 Op 26 juni 2015 heeft Consument zijn woning laten taxeren en daarna de Bank verzocht om de rente op de verschillende leningdelen te wijzigen. De totale waarde van de geldlening viel als gevolg van de nieuwe taxatiewaarde van de woning in een lagere LTV-klasse (te weten: Combi 1, >67,5% - 90% marktwaarde) dan ten tijde van het afsluiten van de geldlening, waardoor de Bank een renteopslag van het tarief kon afhalen.

2.4 In juni 2015 stond het volgende overzicht op de website van de Bank:

Hypotheekrente Rabobank Rotterdam

Voor een hypotheek voor uw huis gelden de volgende tarieven. Deze tarieven gelden alleen voor hypotheken die bij Rabobank Rotterdam worden afgesloten.

Vaste rente (inclusief Betaalpakketkorting)

	Met NHG* of tot en met 67,5% van de marktwaarde	Meer dan 67,5% tot en met 90% van de marktwaarde	Meer dan 90% van de marktwaarde
1 jaar	1,9%	2,3%	2,8%
2 jaar	2,1%	2,5%	3,0%
3 jaar	2,1%	2,5%	3,0%
4 jaar	2,2%	2,6%	3,1%
5 jaar	2,4%	2,8%	3,3%
6 jaar	2,4%	2,8%	3,3%
7 jaar	2,5%	2,9%	3,4%
8 jaar	2,5%	2,9%	3,4%
9 jaar	2,5%	2,9%	3,4%
10 jaar	2,5%	2,9%	3,4%
11 jaar	2,9%	3,3%	3,8%
12 jaar	3,0%	3,4%	3,9%
13 jaar	3,1%	3,5%	4,0%
14 jaar	3,1%	3,5%	4,0%
15 jaar	3,1%	3,5%	4,0%
20 jaar	3,2%	3,6%	4,1%
25 jaar	3,7%	4,1%	4,6%
30 jaar	4,0%	4,4%	4,9%

** Nationale Hypotheek Garantie*

- Bovenstaande rentetarieven gelden voor nieuwe offertes en aanbiedingen voor particuliere klanten bij renteverlengingen in het werkgebied van Rabobank Rotterdam, te weten de plaatsen Rotterdam, Hoogvliet, Pernis, Capelle aan den IJssel, Poortugaal, Schiedam en Vlaardingen. Deze tarieven gelden vanaf 29 juni 2015 totdat wij de tarieven wijzigen.
- De marktwaarde is de waarde van het huis als u dit verkoopt. De marktwaarde kunnen we bijvoorbeeld vaststellen met een taxatierapport.
- In de rentes op deze pagina is rekening gehouden met de meest voorkomende opslagen. Meer informatie over opslagen vindt u op www.rabobank.nl/hypotheekopslagen.
- Bovenstaande rentes zijn inclusief Betaalpakketkorting van 0,2%. Komt u hiervoor niet in aanmerking? Dan wordt uw rente 0,2% hoger. De voorwaarden voor Betaalpakketkorting vindt u op www.rabobank.nl/betaalpakketkorting.

2.5 Bij e-mailbericht van 30 juni 2015 heeft de Bank het volgende aan Consument bericht:

Op 30 juni 2015 om 12:12 schreef
Financieeladvies@rotterdam.rabobank.nl:
Beste [redacted],

Zoals in ons telefoongesprek besproken kunnen wij u deze week het volgende aanbod doen:

240 maanden vast, 3,2% onder voorbehoud van:
- akkoord betaalpakketkorting (= incasso hypotheek vanaf de Rabobank rekening [redacted])
- bewijs onderpand belasting lager dan 90% van de marktwaarde

Aflossingsvrij [redacted] € 8.352,74
Aflossingsvrij [redacted] € 5,31
Aflossingsvrij [redacted] € 8.343,78

Wijzigingskosten € 250

Keuzeplus Hypotheek variabel, dus geen boete, rente per vandaag zou zijn 2,5%. Hierop ontvangt u geen betaalpakketkorting.

Graag ontvangen we vóór vrijdag 3-7-2015 uw akkoord per telefoon en per mail uw taxatierapport.

2.6 Bij brieven van 30 juni 2015 heeft de Bank het volgende aan Consument bevestigd:

Voor welke rentevorm kiest u?
U kiest voor een vaste rente. Uw rente wordt 3,200% per jaar. In deze rente zit een korting van 0,400%. De in deze brief vermelde rente is de adviesrente van Rabobank Nederland, verminderd met de korting. Het jaarlijks kostenpercentage is 3,2%.

Hoe lang zet u uw rente vast?
U heeft ervoor gekozen de rente vast te zetten voor een periode van 20 jaar. Deze periode gaat in op 1 juli 2015 en stopt op 30 juni 2035. Drie maanden voor het aflopen van de rentevastperiode krijgt u van ons een nieuw aanbod.

2.7 Op 29 januari 2019 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank en verzocht om de renteopslag van het rentetarief af te halen, omdat de waarde van geldlening minder dan 67,5% zou gaan bedragen ten opzichte van de marktwaarde van de woning en de geldlening daarmee in een lagere LTV-klasse zou gaan vallen. De Bank heeft dit verzoek afgewezen, omdat zij heeft vastgesteld nooit een renteopslag te hebben opgenomen in de in juni 2015 vastgestelde rente. Door een menselijke fout heeft de Bank verzuimd om een opslag in het renteaanbod op te nemen. Hierdoor heeft de Bank in 2015 een rentetarief van 3,2% in plaats van 3,6% aangeboden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert primair verwijdering van de renteopslag van 0,4%. Consument vordert subsidiair een schadevergoeding van € 1.488,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:
De Bank dient de hypotheekrente te verlagen met 0,4%. Consument verkeerde in de veronderstelling dat er een opslag van 0,4% in zijn in 2015 overeengekomen hypotheekrente was opgenomen. Consument wist, noch hoefde te weten, dat er in 2015 sprake was van een onjuist rentetarief. 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 stelt voorop dat de Bank heeft erkend dat zij in juni 2015 heeft verzuimd een opslag van 0,4% in het renteaanbod op te nemen, waardoor de Bank Consument een rentetarief van 3,2% in plaats van 3,6% heeft aangeboden. De Commissie dient de vraag te beantwoorden of de Bank gehouden is om het in 2015 overeengekomen rentetarief nogmaals te verlagen met 0,4%, dan wel Consument een schadevergoeding te betalen.

4.2 Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan (artikel 6:217 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). Voor een geldig aanbod evenals voor een geldige aanvaarding is volgens artikel 3:33 BW vereist dat de wil en verklaring met elkaar overeenstemmen. De Bank heeft aangegeven in 2015 een fout te hebben gemaakt en dat haar wil niet heeft overeengestemd met wat zij verklaarde. Naar het oordeel van de Commissie is er in 2015 sprake geweest van oneigenlijke dwaling aan de zijde van de Bank. Doordat de wil van de Bank niet heeft overeengestemd met wat zij verklaarde, komt derhalve in beginsel geen overeenkomst tot stand.

4.3 De Bank is evenwel gehouden aan datgene wat zij heeft verklaard als Consument er in de gegeven omstandigheden gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de verklaring van de Bank met haar wil overeenkwam (zie artikel 3:35 BW). De toepassing van artikel 3:35 BW brengt met zich mee dat van de wederpartij mag worden verwacht dat zij onderzoek doet naar de ware bedoelingen van de ander indien daarvoor in de gegeven omstandigheden aanleiding bestaat. Voor onderzoek zal aanleiding bestaan indien sprake is van omstandigheden die het minder waarschijnlijk maken dat de afgelegde verklaring in de door de wederpartij begrepen zin bedoeld is. Rekening moet worden gehouden met alle omstandigheden van het geval.

4.4 Naar het oordeel van de Commissie mocht Consument in 2015 niet gerechtvaardigd vertrouwen op de verklaring van de Bank. Hiervoor is van belang dat, zoals door de Bank gesteld en door Consument niet weersproken, de in juni 2015 geldende tarieven voor hypothecaire geldleningen op haar website gepubliceerd waren. Het had op weg van Consument gelegen om onderzoek te doen naar de rentetarieven in 2015, hetgeen voor de hand lag in de situatie van 2015, waarin Consument een wijziging van het renteniveau verzocht. Nu Consument dit heeft nagelaten, mocht hij niet gerechtvaardigd vertrouwen op de verklaring van de Bank dat de rente 3,2% bedroeg.

4.5 Doordat de Bank in 2015 vergeten is om een opslag in rekening te brengen en Consument dat aanbod destijds heeft geaccepteerd, is hij in 2015 in een betere positie terecht gekomen dan waar hij recht op had. Dit betekent dat de Bank niet gehouden kan worden om het rentetarief (nogmaals) met 0,4% te verlagen. De klacht is ongegrond en de vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.