Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0262

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	25 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. In 2017 heeft de bank de Basisvoorwaarden geïntroduceerd. De consument had een hypothecaire geldlening onder de Plusvoorwaarden. Hij vindt dat hij in 2017 de Basisvoorwaarden (aangeboden) had moeten krijgen en vordert daarom dat hij nu kosteloos kan overstappen naar de Basisvoorwaarden. De commissie gaat hier niet in mee. De vordering van de consument wordt daarom 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek 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 2003 heeft de consument een (aflossingsvrije) hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank. Op deze geldlening zijn de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2003 van toepassing. Deze voorwaarden worden vanaf 2017 door de bank 'Plusvoorwaarden' genoemd.

2.2 In 2017 heeft de bank een nieuwe set voorwaarden geïntroduceerd, te weten de 'Basisvoorwaarden'. De Basisvoorwaarden bieden minder flexibiliteit en minder mogelijkheden dan de Plusvoorwaarden, maar daar staat tegenover dat het rentetarief bij de Basisvoorwaarden lager is dan bij de Plusvoorwaarden.

2.3 In 2023 heeft er op initiatief van de bank een (beheer)gesprek plaatsgevonden met de consument om te bespreken of de aflossingsvrije hypothecaire geldlening ook in de toekomst betaalbaar blijft voor de consument. In dat gesprek heeft de consument de bank gevraagd naar de mogelijkheden om over te stappen naar de Basisvoorwaarden.

2.4 Het is mogelijk om een geldlening met Plusvoorwaarden om te zetten naar een geldlening met Basisvoorwaarden. Wel brengt de bank daarvoor wijzigingskosten (€ 300.-) en advieskosten (€ 525.-) in rekening. Daarnaast stelt de bank een taxatie verplicht (€ 95.-[1]).

De klacht en vordering

2.5 De consument vordert dat hij kosteloos kan overstappen naar de Basisvoorwaarden, dus zonder dat de bank een adviesgesprek en een taxatie verplicht stelt. Verder vordert hij een compensatie voor het renteverschil tussen de Plusvoorwaarden en de Basisvoorwaarden vanaf 2017.

2.6 Aan beide vorderingen legt hij het volgende ten grondslag. De consument vindt het onterecht dat hij in 2017 ongevraagd en zonder overleg het duurdere product (de Plusvoorwaarden) toegewezen heeft gekregen. Hij vindt dat hij toen het meest gunstige product (de Basisvoorwaarden) had moeten krijgen.

Het verweer

2.7 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

3.1 Dit geschil draait om de vraag of de consument recht heeft op een kosteloze overstap naar de Basisvoorwaarden (vordering 1) en op een compensatie voor het renteverschil tussen de Plusvoorwaarden en de Basisvoorwaarden vanaf 2017 (vordering 2).

3.2 Beide vorderingen zijn gebaseerd op de veronderstelling van de consument dat de bank in 2017 twee nieuwe producten heeft geïntroduceerd (Basisvoorwaarden en Plusvoorwaarden) en dat hij toen ongevraagd de Plusvoorwaarden heeft gekregen. Deze veronderstelling is echter onjuist. De voorwaarden die sinds 2003 op de hypothecaire geldlening van de consument van toepassing zijn, zijn namelijk niet gewijzigd. Alleen de *benaming* van de voorwaarden is in 2017 gewijzigd: de voorwaarden worden voortaan de Plusvoorwaarden genoemd.

[1] In haar verweerschrift heeft de bank aangegeven dat als de woning van de consument voldoet aan de voorwaarden van Desktop Taxatie, een desktoptaxatie voldoende is voor de bank bij de eventuele omzetting van Plusvoorwaarden naar Basisvoorwaarden. Uit de website van Desktop Taxatie blijkt dat het tarief voor een dergelijke taxatie € 95.- bedraagt.

3.3 Een hypothecaire geldlening onder de Basisvoorwaarden is daarentegen wel een nieuw product. De introductie van een nieuw product betekent evenwel niet dat de bank de bestaande overeenkomsten automatisch moet omzetten of dat de bank haar klanten proactief moet wijzen op de mogelijkheid om de geldlening om te zetten naar een geldlening met Basisvoorwaarden. Daarbij merkt de commissie op dat het niet zo is dat de consument in 2017 had kunnen kiezen voor een kosteloze overstap naar de Basis-voorwaarden: ook in 2017 stelde de bank een hypotheekadvies en een taxatie verplicht bij de omzetting van een geldlening onder de Plusvoorwaarden naar een geldlening onder de Basisvoorwaarden.

3.4 Kortom: voor zover de klacht van de consument gebaseerd is op de (veronder)stelling dat hij in 2017 de Basisvoorwaarden (aangeboden) had moeten krijgen, is de klacht ongegrond.

3.5 Ook anderszins is er geen grond om de (eerste) vordering van de consument toe te wijzen. De vraag of de bank bij de overstap naar de Basisvoorwaarden een advies en een taxatie verplicht mag stellen, is in eerdere uitspraken al aan de orde gekomen en met 'ja' beantwoord. Het uitgangspunt is dat de bank bij een substantiële wijziging van een hypothecaire geldlening advies verplicht mag stellen; alleen bij wijzigingen van onder-geschikte aard mag hypotheekadvies niet verplicht worden gesteld.[2] In eerdere uitspraken is geoordeeld dat de wijziging van de Plusvoorwaarden naar de Basisvoorwaarden te beschouwen is als een substantiële wijziging.[3] De nieuwe voorwaarden werken immers door in het contract over de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening. In het adviesgesprek kan bekeken worden of de Basisvoorwaarden op lange termijn ook passend zijn voor de consument. Verder komt de overstap naar de Basisvoorwaarden in feite neer op het aangaan van een nieuwe overeenkomst. Dat de bank in dat kader een taxatierapport verlangt, komt de commissie niet onredelijk voor. Voor de beoordeling van een aanvraag van een hypothecaire geldlening is immers ook de actuele waarde van de woning van belang.[4] Het is dus niet onredelijk dat de bank een taxatie en een hypotheekadvies verplicht stelt bij de overstap naar de Basisvoorwaarden.

3.6 Dit leidt tot de slotsom dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vorderingen moeten worden afgewezen.

[2] Zie onder meer GC Kifid nr. 2021-0314, 2021-276, 2020-687, 2016-491 en 2015-277.
[3] Zie GC Kifid nr. 2022-0344 (overweging 3.5) en 2022-0811 (overweging 3.4).
[4] Zie ook GC Kifid nr. 2022-0811 (overweging

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 oktober 2023, 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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl