Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-608
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 1 oktober 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 22 juli 2020
Aard uitspraak	: Beslissing over de behandelbaarheid

Samenvatting

Niet behandelbaar op grond van artikel 5 Reglement. Consument heeft eind 2016 zijn hypothecaire geldlening laten omzetten bij de bank. Hiervoor heeft hij boeterente betaald. Op 24 februari 2017 heeft Consument een klacht ingediend bij de bank over de berekening van de boeterente. Op 8 maart 2019 heeft de bank haar definitieve standpunt kenbaar gemaakt en verwezen naar Kifid. Consument heeft via zijn gemachtigde op 1 oktober 2019 een klacht bij Kifid ingediend. De Commissie heeft geoordeeld dat de klacht te laat is ingediend. Consument heeft de klacht niet binnen één jaar nadat hij de klacht aan de Bank heeft voorgelegd ingediend en ook niet binnen drie maanden nadat de Bank haar definitieve standpunt kenbaar heeft gemaakt waarbij zij heeft verwezen naar Kifid en de termijn.

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en de aanvullende stukken van 9 oktober 2019 en 17 december 2019.
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Bank.

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 heeft in 2009 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (de geldlening) afgesloten bij de Bank.

2.2 De totale geldlening is in 2013 omgezet naar een Rabo OpbouwHypotheek (ROH) met twee leningdelen. Een deel van € 42.500,- en een deel van € 223.500,-. De rente is vastgezet tot 30 november 2019 tegen een hypotheekrentetarief van 4,9%.

2.3 In 2016 heeft Consument bij de Bank geïnformeerd naar de mogelijkheden voor een lager hypotheekrentetarief. Hiervoor is een adviesgesprek geweest met een adviseur van de Bank. In het gespreksverslag van de Bank staat het volgende:

'Onderwerp : IFP en ROH: splitsen en rente wijzigen
(…)
05-12-2016:
Resultaat:
> ROH splitsen in een ROH en AFV-lening
> rente AFV-lening voortijdig oversluiten naar 15 jaar vast
(zie ontvangen email klant n.a.v. eerder gesprek)
Aanvullingen :
Klanten hebben aangegeven geen behoefte te hebben aan advies.
(…)
29-11-2016:
Resultaat:
> Klanten hebben inzicht gekregen in hun financiële situatie. Rapport wordt per email naar hen verstuurd.
> Klanten geven door of zij de ROH wensen te splitsen in een ROH en AFV-lening.
> Klanten geven door of ze na splitsing de rente van de AFV-lening voortijdig willen oversluiten dan wel willen middelen.
(…)
[naam Consument en zijn partner] geven aan geen behoefte te hebben aan een nader advies. Zij hebben de financiële zaken beiden heel goed inzichtelijk. Andere besproken zaken: [naam Consument en zijn partner] wensen nu nog geen advies. Ze willen weten hoe hoog de boeterente is, hoe de boeterente wordt berekend en hoe hoog de rente na rentemiddeling wordt, om zich daarna thuis verder te oriënteren wat te doen.
(…)
De "kleine "ROH wensen ze ongewijzigd door te laten lopen. Rentemiddeling en voortijdige rente-oversluiten besproken.
(…)
De boeterente van de "grote" ROH bedraagt nu € 15.312,99 (m.b.v. CBT heb ik hen laten zien hoe we tot dit bedrag komen). Na splitsing bedraagt de boeterente € 9.987,62. (…). [naam Consument] ging met mij nog in discussie m.b.t. 20% boetevrij aflossen van de oorspronkelijke hoofdsom. Hij is van mening dat dit niet duidelijk in de voorwaarden staat en denkt dat het 20% over de oorspronkelijke hypothecaire schuld is. Ik heb aangegeven dat dit geldt per leningdeel!! Hij zoekt dit verder uit.'

2.4 Consument heeft daarna te kennen gegeven dit te willen doorzetten, waarop de Bank hem op 5 december 2016 heeft bericht dat de vergoedingsrente € 9.987,51 bedraagt en dat ze beide handelingen in één hypotheekofferte zal verwerken om eventuele toekomstige rentestijgingen uit te sluiten.

2.5 Op 19 december 2016 heeft de Bank de offerte uitgebracht. Daarin staat dat het bestaande geldleningdeel ad € 223.500,- wordt omgezet naar een geldlening met twee leningdelen: een ROH van € 86.300,- waarbij gekozen is *'de rente van een oud leningdeel mee te nemen naar dit nieuwe leningdeel'*, en een aflossingsvrij leningdeel van € 137.200,- waarvoor een vaste rente van 2,9% wordt overeengekomen gedurende 15 jaar. De '*geschatte boete*' is: € 9.988,-.

2.6 Op 20 december 2016 heeft Consument de offerte voor akkoord ondertekend, waarna de Bank Consument een '*overzicht specificatie leninggelden*' heeft gestuurd. In dit overzicht is opgenomen dat de boeterente € 9.988,- bedraagt. Consument heeft dit bedrag voldaan.

2.7 Op 24 februari 2017 heeft Consument zich per brief bij de Bank beklaagd over de boeterente en heeft hij gesteld dat de achterliggende berekening hem niet tijdig is verstrekt; de berekening niet voldoet aan de nieuwe wet- en regelgeving hieromtrent; de adviseur onvoldoende kennis had en dat het boetevrije bedrag onjuist is vastgesteld daar klanten van de Bank ieder kalenderjaar 20% van het oorspronkelijke hypotheekbedrag boetevrij mogen aflossen. Consument heeft de Bank verzocht een juiste berekening met de juiste variabelen te maken en het teveel betaalde terug te storten.

2.8 De Bank heeft per brief van 12 april 2017 aan Consument kenbaar gemaakt dat zij naar aanleiding van de nieuwe wet- en regelgeving (in het bijzonder de 'Leidraad Vergoeding voor vervroegde aflossing van de hypotheek' van de AFM d.d. 20 maart 2017, hierna: 'de Leidraad') in rekening gebrachte boeterentes gaat herrekenen, waaronder die van Consument, en dat hij een klacht kan indienen bij Kifid als hij het niet eens is met de uitkomst van de herberekening.

2.9 Consument heeft een professioneel gemachtigde ingeschakeld om zijn belangen te behartigen in deze kwestie. Op 31 juli 2017 is dit door de gemachtigde kenbaar gemaakt aan de Bank.

2.10 Op 19 maart 2018 heeft de Bank Consument de herberekening doen toekomen. Daaruit volgt dat de Bank hem teveel boete in rekening heeft gebracht, welk bedrag is vergoed door de Bank.

2.11 Het dossier geeft blijk van de e-mailcorrespondentie die daarna heeft plaatsgevonden tussen partijen. Hieronder staat, voor zover relevant, een weergave van deze correspondentie:

Bericht van de gemachtigde aan de Bank van 21 augustus 2018:

'(…) client is nu al te lang bezig om duidelijkheid te krijgen in de berekening van de vergoeding die hij heeft moeten voldoen. (…) Er is vooralsnog geen verklaring gegeven waarom er bij de vergoedingsvrije ruimte niet rekening wordt gehouden met 20% van het beginbedrag van het leningdeel (artikel 3 sub b van uw voorwaarden). (…) Zoals gesteld loopt deze kwestie nu al zeker vanaf februari 2017. (…)'.

Bericht van de Bank aan de gemachtigde van 7 september 2018:

'De oorspronkelijke lening bestond uit 1 leningdeel, (…) Omdat het voor de heer [naam Consument] financieel gezien niet aantrekkelijk zou zijn om het rentecontract voor de gehele lening open te breken heeft de adviseur in overleg met meneer besloten deze lening te splitsen. Het rentecontract op de spaarhypotheek is daarmee behouden gebleven. Voor het aflossingsvrije gedeelte is een nieuw rentecontract afgesloten.

Doordat de lening is gesplitst in 2 leningdelen (…) wordt bij het maken van de boeterenteberekening 20% van de vergoedingsvrije ruimte van de aflossingsvrije lening gehanteerd. (…) Als meneer ervoor had gekozen om de lening niet te splitsen en het rentecontract van de gehele lening open te breken was uiteraard 20% van de gehele lening als vergoedingsvrije ruimte in de berekening meegenomen.

Het behouden van het rentecontract was overigens een nadrukkelijke wens van de heer [naam Consument] en wat ons betreft ook een verstandige keuze.'

Bericht van de gemachtigde aan de Bank van 4 oktober 2018:

'In uw e-mail geeft u aan dat de betreffende lening gedeeltelijk is doorgelopen. Daarom wordt er niet 20% van de gehele lening in de berekening gehanteerd. Als ik echter kijk naar de offerte van 2013 dan waren er toen twee leningdelen. (…) Dit laatste leningdeel is in 2016 in zijn geheel ingelost. Als ik naar de offerte kijk van 2016, dan zie ik dat hiervoor twee nieuwe leningdelen zijn aangeboden (…).

Er is dus helemaal geen sprake van het ongewijzigd doorlopen. Daarnaast geven de algemene voorwaarden duidelijk aan dat er 20% van het beginbedrag boetevrij mag worden terugbetaald. Dat is in casu dus gewoon 20% van € 223.500,- want dat bedrag is in zijn geheel ingelost.'

Bericht van de Bank aan de gemachtigde van 12 oktober 2018:

'Wij hebben uw argumenten gelezen en zijn van mening dat de boetevrije ruimte door ons op de juiste wijze is berekend. (…)

Zoals ik in mijn mail van 7 september heb aangegeven had de klant de keuze kunnen maken om het rentecontract van de gehele lening open te breken. In dat geval zouden wij de lening niet hebben gesplitst in 2 lening delen. De boetevrije ruimte van 20% was dan berekend op de totale lening. Maar dit was niet de wens van de klant.'

Bericht van de gemachtigde aan de Bank van 12 oktober 2018:

'Wilt u mij aangeven of dit het definitieve standpunt van de bank is? Want client overweegt de kwestie voor te leggen aan het KIFID.'

Bericht van de Bank aan de gemachtigde van 25 oktober 2018:

'Hierbij bevestig ik, namens Rabobank [locatie] e.o, dat wij van mening zijn dat bij het maken van de berekening de juiste uitgangspunten zijn gehanteerd. Op 6 juli heeft uw cliënt van mij een mail ontvangen waarin ik dit standpunt ook aangeef. In deze mail geef ik ook een toelichting op de herrekening naar aanleiding van de herstelactie en heb ik uw cliënt gewezen op de klachtenprocedure.

Deze klachtenprocedure beschrijft de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de Rabo Klachtenservice en vervolgens aan het KiFid. Deze procedure staat beschreven op www.rabobank.nl/klachtenservice.

Het document 'Klacht indienen bij de Rabobank' heb ik voor u bijgevoegd.'

2.12 Op 8 maart 2019 heeft de Klachtenservice van de Bank per brief aan Consument haar definitieve standpunt kenbaar gemaakt en hem geïnformeerd over de mogelijkheid om zijn klacht binnen drie maanden na dagtekening van haar brief voor te leggen aan Kifid.

2.13 Consument heeft, bij monde van zijn gemachtigde, op 1 oktober 2019 een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank hem € 2.593,88 betaalt verhoogd met de wettelijke rente hierover vanaf 28 december 2016, en een proceskostenvergoeding. Dit bedrag ziet op teveel betaalde boeterente door het rekenen met een onjuist boetevrij bedrag.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

De Bank heeft gehandeld in strijd met de op haar rustende verplichtingen door:

- Consument niet tijdig inzicht te geven in de berekening van de boeterente en door uit te gaan van een te laag boetevrij bedrag, waardoor de boete voor Consument te hoog is geweest;
- een slechte dienstverlening te bieden: voor een betaald advies had Consument een betere kwaliteit en meer onafhankelijkheid mogen verwachten.
- Consument heeft de klacht tijdig ingediend bij Kifid. Hij heeft in maart 2018 de berekening en de toelichting op de boeterente ontvangen. Hierover had hij echter nog vragen. Deze vragen heeft Consument meermaals gesteld. Pas na de toelichting van de berekening door de Bank ontstond het geschil. De klacht over het onderwerp van deze klachtenprocedure (de berekening van het boetevrije bedrag) heeft Consument, middels zijn gemachtigde, op 4 oktober 2018 aan de Bank voorgelegd. De klacht is op 1 oktober 2019 bij Kifid ingediend en daarmee binnen de termijn van één jaar nadat de klacht aan de Bank is voorgelegd. Daarmee is binnen de termijn van artikel 5.1 van het Reglement geklaagd.

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

Inleiding

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten jegens Consument en hem een schadevergoeding dient te betalen. Het geschil gaat over de berekening van de boeterente die de Bank Consument eind 2016 in rekening heeft gebracht als gevolg van tussentijdse renteherziening. Daarbij is voor een deel van de totale geldlenig een gunstiger rentetarief overeengekomen. De Bank is voor de berekening van de boeterente uitgegaan van een boetevrij bedrag van 20% van de som van het leningdeel waarvoor de rente tussentijds is herzien, ofwel 20% van € 137.200,-. Consument heeft gesteld dat dit onjuist is en dat voor het boetevrije bedrag gerekend had moeten worden met 20% van de oorspronkelijke som van de ROH van € 223.500,- en de Bank hem dus een te hoge boeterente in rekening heeft gebracht.

4.2 Voordat de Commissie hieraan toe kan komen dient zij eerst het meest verstrekkende verweer van de Bank te beoordelen (artikel 38.9 Reglement). Dit verweer houdt in dat Consument, gelet op de termijnen genoemd in artikel 5 van het Reglement, zijn klacht te laat bij Kifid heeft ingediend zodat de klacht niet behandelbaar is.

Artikel 5 van het Reglement luidt:

Artikel 5. Termijn van indiening
5.1 De Klacht moet bij de Geschillencommissie worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan de Financiële dienstverlener heeft voorgelegd. Deze termijn kan niet worden verkort door de termijnen die zijn genoemd in 5.2 tot en met 5.4.
5.2 De Klacht moet worden ingediend binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin de Financiële dienstverlener definitief zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt, mits in die brief wordt verwezen naar Kifid en wordt gewezen op de driemaandentermijn.
5.3 Als de Financiële dienstverlener bij het schriftelijk kenbaar maken van zijn definitieve standpunt wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing.
5.4 Als de Financiële dienstverlener bij het kenbaar maken van zijn definitieve standpunt niet heeft gewezen op de mogelijkheid de Klacht aan (de Geschillencommissie bij) Kifid voor te leggen, moet Consument de Klacht indienen binnen een redelijke termijn nadat hij begreep of had behoren te begrijpen dat hij met zijn Klacht bij (de Geschillencommissie bij) Kifid terecht kon. Dat geldt ook als de Financiële dienstverlener in de interne klachtprocedure niet binnen acht weken heeft gereageerd op de Klacht.
(…).

Behandelbaarheid

4.3 De Commissie oordeelt als volgt. Het dossier geeft blijk van de discussie tussen partijen over de boeterente die de Bank Consument eind 2016 in rekening heeft gebracht. Uit het gespreksverslag van de Bank van 29 november 2016 (zie overweging 2.3) blijkt dat partijen ten tijde van het adviesgesprek eind 2016 al onenigheid hadden over de berekening van het boetevrije bedrag. Daarna heeft Consument de offerte geaccepteerd en het boetebedrag betaald. Op 24 februari 2017 heeft Consument zich schriftelijk bij de Bank beklaagd over de berekening van de boeterente, de kwaliteit van het advies en de vaststelling van het boetevrije bedrag door de Bank. Vervolgens heeft de Bank, naar aanleiding van nieuwe wet- en regelgeving in 2016 met betrekking tot het berekenen van de boeterente, een herberekening gemaakt waarna de discussie is hervat in juli 2018.

4.4 De Bank heeft meermaals haar standpunt toegelicht ten aanzien van het berekenen van het boetevrije bedrag. Vanaf het adviesgesprek eind 2016 was al duidelijk dat partijen het hierover niet eens zijn en de herberekening van de boeterente in 2018 heeft hierin geen verandering gebracht. Op 8 maart 2019 heeft de Bank haar definitieve standpunt kenbaar gemaakt en daarbij verwezen naar de mogelijkheid om de klacht binnen drie maanden bij Kifid in te dienen. Consument heeft op 1 oktober 2019 een klacht ingediend bij Kifid.

4.5 Gelet op het verloop van dit geschil tussen partijen en de feiten en gebeurtenissen, die hebben geleid tot het indienen van de klacht door Consument, is de Commissie van oordeel dat de klacht niet behandelbaar is, omdat deze te laat is ingediend bij Kifid. Consument heeft de klacht niet binnen één jaar nadat hij de klacht aan de Bank had voorgelegd (op 24 februari 2017, althans 21 augustus 2018) ingediend en ook niet binnen drie maanden nadat de Bank haar definitieve standpunt (op 8 maart 2019) kenbaar had gemaakt en daarbij heeft verwezen naar Kifid en de driemaandstermijn.

4.6 De Commissie vindt daarbij van belang dat de discussie speelt vanaf eind 2016, dat Consument vanaf medio 2017 vertegenwoordigd werd door een professioneel gemachtigde en dat de Bank, anders dan Consument stelt, haar standpunt ten aanzien van de berekening van het boetevrije bedrag meermaals heeft toegelicht, zodat het voor Consument tijdig kenbaar moest zijn dat partijen op dit punt van mening verschillen. De Commissie concludeert dat de klacht van Consument niet behandelbaar is.

5. Beslissing

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

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.