Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0760

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, drs. P.M. Mallekoote,
prof. mr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	3 september 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Argenta Spaarbank NV, gevestigd te Breda, verder te noemen Argenta
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Contractsvrijheid. De consumenten menen dat Argenta had moeten meewerken aan de wijziging van het onderpand onder de bestaande overeenkomst. De nieuwbouwwoning die de consumenten beoogden werd niet tijdig opgeleverd. De consumenten hadden een andere nieuwbouwwoning gevonden die wel tijdig opgeleverd zou kunnen worden. De commissie is van oordeel dat Argenta niet verplicht kon worden om mee te werken aan het verzoek van de consumenten. De commissie beschouwt het voorstel als een verzoek van de consumenten om een nieuwe overeenkomst met Argenta aan te gaan. Een onderpand-wijziging is immers geen ondergeschikte wijziging. Op basis van haar contractsvrijheid hoefde Argenta niet de eerder overeengekomen hypotheekvoorwaarden toe te passen op een nieuw onderpand. Niet is gebleken dat Argenta in de gegeven omstandigheden gebruik heeft gemaakt van deze vrijheid op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Ook de overige klachtonderdelen van de consumenten slagen niet. De vordering van de consumenten 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van Argenta; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van Argenta en 6) de aanvullende toelichting van de consumenten ten aanzien van hun vordering.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 5 juni 2024. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig. Namens Argenta waren aanwezig de heer [naam 3] (legal counsel) en de heer [naam 4] (legal counsel).

1.3 De consumenten hebben 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 10 februari 2022 heeft Argenta met tussenkomst van een adviseur de consumenten een renteaanbod gedaan voor een hypothecaire geldlening, bestaande uit een annuïtair leningdeel van € 251.500,- tegen een rente van 2,11% voor een rentevasteperiode van 30 jaar en een aflossingsvrij leningdeel van € 265.000,- tegen een rente van 2,28% voor een rentevastperiode van 30 jaar. Het renteaanbod betrof de financiering van een nieuw te bouwen woning. De aangeboden rentepercentages golden tot 10 juni 2022. De consumenten hebben op 20 februari 2022 het renteaanbod geaccepteerd.

2.2 Op 18 maart 2022 hebben de consumenten de definitieve offerte van Argenta ontvangen. Op 25 maart 2022 hebben de consumenten Argenta verzocht om de geldigheid van de rentepercentages te verlengen met acht maanden. Argenta heeft vervolgens de geldigheid van de overeengekomen rentepercentages verlengd tot 10 februari 2023. Dit betekende dat de consumenten daarop aanspraak konden maken mits vóór die datum de hypotheekakte zou passeren.

2.3 In het najaar van 2022 zijn de consumenten ermee bekend geworden dat de beoogde nieuwbouwwoning met zodanige vertraging zou worden opgeleverd dat het passeren van de hypotheekakte bij de notaris niet vóór 10 februari 2023 zou lukken. Op 29 november 2022 hebben de consumenten Argenta gevraagd om een aanvullende verlenging van de geldigheid van de rentepercentages dan wel een onderpandwijziging. Diezelfde dag hebben de consumenten Argenta ook per e-mail geïnformeerd over de vertraging in de oplevering van hun beoogde nieuwbouwwoning en hebben zij gevraagd om verlenging, toepassing van de meeneemregeling dan wel wijziging van het onderpand. Hierop hebben de consumenten geen reactie van Argenta ontvangen.

2.4 Op 11 januari 2023 heeft de adviseur de consumenten per e-mail geïnformeerd dat Argenta akkoord is gegaan met een verlenging van de geldigheid van de rentepercenages tot 28 februari 2023. Op 14 februari 2023 hebben de consumenten de adviseur per e-mail geïnformeerd dat zij, gelet op de problemen rondom het beoogde nieuwbouwproject, een passend alternatief hebben gevonden. De consumenten hebben de adviseur geschreven dat zij een optie hebben gekregen op twee bouwnummers en zij zouden voor één van die opties diezelfde maand nog naar de notaris kunnen voor het passeren van de hypotheekakte.

2.5 Op 16 februari 2023 hebben de consumenten de adviseur verder geïnformeerd over hun opties bij het alternatieve nieuwbouwproject en zij hebben de adviseur gevraagd of de wijziging van het onderpand voor Argenta bespreekbaar is. Diezelfde dag heeft de adviseur de e-mail van de consumenten doorgestuurd aan Argenta met daarin het verzoek om een onderpandwijziging.

2.6 Op 20 februari 2023 heeft de adviseur de consumenten geïnformeerd dat Argenta niet akkoord is met verdere verlenging van de geldigheid van de rentepercentages en wijziging van het onderpand. Diezelfde dag hebben de consumenten per e-mail de adviseur onder meer gevraagd om de afwijzing van Argenta nader toe te lichten. De adviseur heeft de e-mail van de consumenten doorgestuurd naar Argenta. Op 22 februari 2023 heeft Argenta de adviseur van de consumenten geïnformeerd dat zij haar afwijzing handhaaft en de geldigheid van de rentepercentages niet verder zal verlengen.

De vordering en klacht

2.7 De consumenten vorderen van Argenta een bedrag van netto € 301.586,- vermeerderd met wettelijke rente vanaf 8 maart 2023.

2.8 Ten eerste stellen de consumenten dat contractsvrijheid in deze kwestie niet het uitgangspunt is. Er was sprake van een bestaande overeenkomst waarvoor de consumenten op 29 maart 2022 hebben getekend. Argenta heeft zich gecommitteerd aan de rente die door haar vrijelijk en onverplicht is aangeboden volgens de daarop toegepaste voorwaarden. In die voorwaarden staat ook dat de consumenten met Argenta een verhuisbeding zijn overeengekomen. De enige afwijking is dat de verhuizing vooraf zal plaatsvinden.

2.9 Ten tweede stellen de consumenten dat Argenta hun alternatieve plan op oneigenlijke gronden heeft tegengehouden. Het ging niet uitsluitend om de wensen van de consumenten, maar ook hetgeen door de redelijkheid en billijkheid wordt gevergd. Argenta heeft haar besluit ontoereikend gemotiveerd. Zo heeft Argenta niet toegelicht waarom het rentevoorstel en het onderpand onverbrekelijk met elkaar verbonden zijn en zij laat na haar beleid op te helderen. Argenta is ook uitgegaan van verkeerde feiten. Het verzoek van de consumenten betrof niet een verlenging van de geoffreerde rente. Daarnaast was geen nieuwe financieringsaanvraag noodzakelijk. De totale financiering paste ruim binnen de acceptatiekaders en kon ook binnen de termijn waarbinnen de rentepercentages golden bij de notaris passeren. De hoogte van de rente tot en met 28 februari 2023 stond vast. De hoogte van de lening, de persoon van de leningnemers en het onderpand vormden geen belemmering voor Argenta. Argenta heeft nagelaten mee te werken aan het verkennen van passende oplossingen, terwijl zij rekening diende te houden met de gerechtvaardigde belangen van de consumenten. De geboden verlenging van 18 dagen was geen reëel voorstel. Argenta heeft niet aannemelijk gemaakt waarom het voorstel van de consumenten niet van haar kon worden gevraagd. Immers bood het plan van de consumenten meer zekerheid, doordat het inkomen van de consumenten was gestegen ten opzichte van een gelijkblijvende leensom. Verlenging was niet meer nodig en een tweede hypotheek was bespreekbaar.

2.10 Ten derde stellen de consumenten dat Argenta is tekortgeschoten in haar communicatie. Argenta heeft geweigerd vrijwillig aan informatieverzoeken van de consumenten mee te werken. Daarnaast heeft Argenta nagelaten belafspraken na te komen.

Zo zijn de consumenten niet teruggebeld door Argenta na de afwijzing van het plan om het onderpand op de offerte te wijzigen.

Het verweer

2.11 Argenta heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consumenten. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar het om gaat

3.1 Tussen partijen staat ter discussie of Argenta diende mee te werken aan het verzoek van de consumenten om met hen een overeenkomst te sluiten overeenkomstig de eerdere overeenkomst, maar met betrekking tot een ander onderpand, vanwege vertraging in de oplevering van hun oorspronkelijk beoogde nieuwbouwwoning. De commissie is van oordeel dat Argenta hier niet toe gehouden was en zij licht haar oordeel als volgt toe.

Het betreft een verzoek tot het aangaan van een nieuwe overeenkomst

3.2 Allereerst is de commissie van oordeel dat het verzoek van de consumenten om het onderpand te wijzigen onder de bestaande overeenkomst een verzoek aan Argenta betreft om een nieuwe overeenkomst aan te gaan.

3.3 De klacht van de consumenten komt erop neer dat zij menen dat Argenta gehouden was om de met de consumenten gesloten overeenkomst te wijzigen dan wel met de consumenten een nieuwe overeenkomst te sluiten, met in beide gevallen als resultaat een overeenkomst met betrekking tot een ander onderpand en afgezien van het onderpand dezelfde inhoud als de gesloten overeenkomst.

Argenta heeft gehandeld binnen de kaders van haar contractsvrijheid

3.4 Voorop staat dus dat Argenta in beginsel contracts- en beleidsvrijheid heeft waarbinnen zij mag bepalen of, en onder welke voorwaarden, zij een nieuwe overeenkomst met de consumenten wenst aan te gaan of instemt met het wijzigen van een bestaande overeenkomst. Deze contractsvrijheid kan alleen worden beperkt indien er sprake is van misbruik van bevoegdheid, schending van geldende wet- en regelgeving of wanneer Argenta in de gegeven omstandigheden op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruik maakt van deze vrijheid.

3.5 Enerzijds hebben de consumenten erover geklaagd dat Argenta onvoldoende met hen heeft meegedacht over de oplossingen, anderzijds menen de consumenten dat die oplossing in zou moeten houden dat Argenta onder de oorspronkelijk overeengekomen (rente)voorwaarden een ander onderpand zou moeten accepteren.

Hoewel de commissie begrijpt dat het voor de consumenten teleurstellend is geweest dat hun beoogde nieuwbouwwoning niet tijdig klaar zou zijn, is de commissie van oordeel dat Argenta niet buiten de kaders van haar contracts- en beleidsvrijheid heeft gehandeld. Dat Argenta dat wel zou hebben gedaan is onvoldoende door de consumenten onderbouwd. De commissie neemt daarbij in aanmerking dat een wijziging van het onderpand is te beschouwen als een substantiële wijziging van de overeenkomst die partijen met elkaar zijn aangegaan. Naar haar aard heeft een hypothecaire geldlening immers betrekking op een specifiek onderpand. Dat de waarde van het onderpand vergelijkbaar was, de leningnemers gelijk zijn gebleven en dat hun inkomen is gestegen ten opzichte van het moment dat de oorspronkelijke overeenkomst tot stand was gekomen, maakt van het wijzigen van het onderpand geen ondergeschikte wijziging.

De overige klachten van de consumenten zijn ongegrond

3.6 De commissie is van oordeel dat ook de overige klachtonderdelen van de consumenten niet slagen.

3.7 Hoewel de commissie van oordeel is dat Argenta eerder en veel actiever haar zienswijze ten aanzien van de wijziging van het onderpand aan de consumenten kenbaar had moeten maken en daarbij haar (bel)afspraken had moeten nakomen, is niet komen vast te staan dat de consumenten zich in een betere situatie hadden bevonden als zij eerder door Argenta waren geïnformeerd.

3.8 Verder volgt de commissie niet het door de consumenten ingenomen standpunt over de vermeende schending van de goede trouw door Argenta bij onderhandelingen en de daaruit voortvloeiende consequenties. Het na de datum van de zitting gewezen Hoge Raad arrest[1] over dit onderwerp maakt dat in deze kwestie niet anders.

3.9 Tot slot merkt de commissie het volgende op over de stelling van de consumenten dat zij gebruik hadden kunnen maken van de meeneemregeling. Daarvoor is op basis van artikel 34 van de algemene voorwaarden onder meer vereist dat de consumenten de woning (lees: de beoogde nieuwbouwwoning waarop de hypothecaire geldlening zou rusten) juridisch kunnen leveren en verkopen. Nu zij de beoogde nieuwbouwwoning zelf niet juridisch geleverd hebben gekregen, ziet de commissie geen aanleiding om te oordelen dat de meeneemregeling al voor hen had kunnen gelden in deze situatie.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

[1] Hoge Raad 14 juni 2024, ECLI:NL:HR:2024:884, te vinden ospraak.nl.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Algemene Voorwaarden Argenta (AV2014, bijkantoor Nederland (Q))

Artikel 34 Meeneemregeling en Verhuisregeling

1. In geval geldnemer het verschuldigde volledig heeft voldaan aan geldverstrekker ten gevolge van de verkoop en juridische levering aan een derde van de woning, is geldnemer gerechtigd tot het verkrijgen van een nieuwe lening van geldverstrekker tot ten hoogste de restanthoofdsom. De rente voor deze nieuwe lening is (gedurende een periode die tenminste gelijk is aan de resterende termijn van de rentevastperiode van de oude lening minus de tijd die gelegen is tussen het moment van volledige aflossing van de oude lening en verstrekking van de nieuwe lening) gelijk aan de rente van de afgeloste lening ten tijde van de aflossing. De looptijd van de nieuwe geldlening is gelijk aan de resterende looptijd van de oorspronkelijk overeengekomen looptijd, tenzij geldnemer en geldverstrekker nadien anders mochten zijn overeengekomen.
Geldnemer heeft dit recht uitsluitend indien:
a. de geldnemer zulks schriftelijk tenminste 30 dagen voor de volledige betaling van de oude lening heeft meegedeeld aan de geldverstrekker;
b. tussen de volledige betaling van de oude lening en verstrekking van de nieuwe lening, een periode van minder dan twaalf kalendermaanden is verstreken;
c. het conform de geldende voorwaarden van de (levens)verzekering toegestaan is om de waarde opbouw van de aan de geldlening verbonden (levens)verzekering waarvan de spaarpremies worden belegd bij de geldverstrekker, ongewijzigd (dan wel op door geldverstrekker schriftelijk goedgekeurde gewijzigde condities) te laten doorlopen en zulks ook geschiedt;
d. geldnemer de nieuwe lening gebruikt om een woning te verwerven dat als onderpand zal dienen;
e. de verhouding tussen de marktwaarde van de (nieuwe) woning en de hoofdsom van de nieuwe lening in overeenstemming is met de alsdan geldende acceptatienormen van geldverstrekker voor soortgelijke nieuw te verstrekken leningen; en
f. door geldnemer wordt voldaan aan de in de offerte voor de nieuwe geldlening geldende voorwaarden en bepalingen, als ook door geldverstrekker aan te wijzen voorwaarden en bepalingen zoals deze golden voor de oude geldlening.
In geval geldnemer in aanvulling op dat deel van de nieuwe lening ter grootte van de restanthoofdsom, een aanvraag voor een aanvullende lening bij geldverstrekker doet, beoordeelt geldverstrekker deze aanvraag naar de alsdan geldende acceptatienormen. Geldverstrekker kan de aanvraag voor een aanvullende lening accepteren waarbij de rentecondities voor de nieuwe geldlening ter grootte van de restanthoofdsom kunnen wijzigen.
3. Onder verhuisregeling wordt verstaan: het afsluiten van een nieuwe geldlening door de geldnemer ten behoeve van de aanschaf van een nieuwe woning, waarbij de geldnemer ten gevolge van de verkoop van de woning het verschuldigde aan de geldverstrekker volledig heeft voldaan of zal voldoen. De voorwaarden genoemd in lid 1 onder a tot en met e zijn overeenkomstig van toepassing.