Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-248
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 november 2019
Ingediend door	: de heer [naam Consument I] en mevrouw [naam Consument II], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen Consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A. , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 20 maart 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Bankspaarhypotheek. Nieuwe rentevastperiode voor leningdeel leidt tot vaststelling van een nieuwe premie voor spaarrekening. Bank maakt hierin een fout. Opgewekt vertrouwen? Klacht ongegrond en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- 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 is daarom op 9 maart 2020 op grond van de gewisselde stukken behandeld.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben destijds een bankspaarhypotheek bij de Bank afgesloten. Met behulp van het op de bankspaarrekening (de zogenoemde Rabo OpbouwSpaarrekening) op te bouwen vermogen wordt de daaraan gekoppelde geldlening afgelost.

2.2 Op deze contractuele relatie van partijen zijn toepasselijk de Algemene Bank-voorwaarden en de Algemene Voorwaarden voor de Rabo Opbouwspaarrekening 2008 (AV ROS).

2.3 In artikel 19 van de Algemene Bankvoorwaarden is onder meer bepaald dat de Bank na ontdekking van een fout zo spoedig mogelijk tot correctie daarvan overgaat en dat daarvoor geen toestemming van consumenten nodig is.

2.4 In artikel 4 van de AV ROS is voor zover van belang bepaald:

"(…)
4. Gekoppelde rentevergoeding
a. De Bank vergoedt over het tegoed op de Rabo OpbouwSpaarrekening een rentepercentage dat gelijk is aan het voor de geldlening verschuldigde rentepercentage zolang voldaan wordt aan alle volgende voorwaarden:
- het tegoed op de Rabo OpbouwSpaarrekening is aan de bank verpand tot zekerheid voor de verplichtingen van de debiteur uit hoofde van de geldlening, en
- het tegoed op de Rabo OpbouwSpaarrekening is lager dan het uitstaande leningbedrag van de geldlening, en
- de Rabo OpbouwSpaarrekening wordt voor de inkomstenbelasting aangemerkt als een spaarrekening eigen woning als bedoeld in artikel 3.116a lid 2 van de Wet inkomstenbelasting 2001 en de bank dit weet.
(…)
d. Als de voor de geldlening verschuldigde rente wijzigt, wijzigt de rentevergoeding over het tegoed op de Rabo OpbouwSpaarrekening op de dag waarop de voor de geldlening verschuldigde rente wijzigt. (…)".

2.5 De te betalen rente voor het leningdeel en de te ontvangen rente over de spaarrekening bedroegen tot 1 februari 2019 3,5%.

2.6 Vanwege het einde van de rentevastperiode per 1 februari 2019 hebben Consumenten van de Bank een zogenoemde renteverlengingsbrief ontvangen. In die brief (24 oktober 2018) is voor zover relevant vermeld

*(…)**Let op met de inleg van uw Rabo OpbouwSpaarrekening***
Als de rente wijzigt van het leningdeel van uw Rabo Opbouwhypotheek, verandert ook de rente van uw Rabo OpbouwSpaarrekening. In dat geval kan ook de inleg die u voor uw Rabo Opbouwspaarrekening betaalt veranderen.

Een daling van uw rente betekent bijvoorbeeld dat uw inleg omhoog kan gaan, zodat u alsnog het afgesproken eindbedrag bereikt. In deze renteverlengingsbrief hebben wij een indicatie van de nieuwe inleg opgenomen. Zo krijgt u een idee wat de gevolgen zijn van de rentewijziging voor uw inleg.(…)".

2.7 Als bijlage bij de renteverlengingsbrief was het 'Formulier voor een nieuwe rentevaste periode', gevoegd. In dit formulier wordt de keuze uit een 6-tal rentevaste periodes geboden. Consumenten hebben voor een 10 jaars vaste rente gekozen ingaande op 1 februari 2019. Over die rentekeuze is in dit formulier voor zover relevant vermeld:

"(…)10 jaar vaste rente. Deze rente is nu 2,600% per jaar.
U betaalt € 433,33 rente per maand.
Als gevolg van de nieuwe rente wijzigt de inleg naar € 490,51. Dit bedrag is een indicatie en kan nog veranderen (…)".

2.8 Na het maken van deze rentekeuze hebben Consumenten 2 keer een extra bedrag op de Rabo OpbouwSpaarrekening gestort, laatstbedoeld bedrag op 5 februari 2019. Consumenten hebben hiertoe 2 keer een zogenoemd Wijzigingsformulier Rabo-OpbouwSpaarrekening ondertekend. In het naar aanleiding van de 2e storting opgestelde formulier is vermeld dat de inleg daarna € 162,82 zal bedragen.

2.9 In de hieraan ten grondslag liggende en door Consumenten ondertekende berekening van 15 januari 2019 is uitgegaan van het oude rentepercentage oftewel 3,5 in plaats van het per 1 februari 2019 geldende nieuwe rentepercentage van 2,6. Hierdoor is de inleg in de berekening op € 162,82 uitgekomen.

2.10 Als met het juiste rentepercentage was gerekend zou uit de berekening een inleg van € 276,39 zijn gevolgd. De Bank heeft per 1 maart 2019 de inleg voor de Rabo OpbouwSpaarrekening hierop aangepast.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consumenten vorderen dat de maandelijkse premie met ingang 1 maart 2019 wordt aangepast naar € 162,82, de teveel betaalde premie wordt gerestitueerd onder betaling van de wettelijke rente.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Om te beginnen is de Bank verplicht de tussen partijen tot stand gekomen overeenkomst als bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW) na te komen. Hiernaast mochten Consumenten er terecht op vertrouwen dat de gegevens in de offerte (na verweer van de Bank door Consumenten aangeduid als ondertekende gespreksbevestiging), correct waren. Ten eerste omdat de gegevens uit de ondertekende gespreksbevestiging overeenkwamen met de van de Bank telefonisch verkregen informatie. En ook omdat Consumenten weten dat een ondertekende gespreksbevestiging eerst na interne fiattering wordt verstuurd. Fouten van medewerkers mogen dan ook niet op Consumenten worden afgewenteld maar behoren tot het ondernemersrisico als bedoeld in artikel 6:170 BW van de Bank. Het verweer van de Bank dat zij op grond van de toepasselijke voorwaarden bevoegd is een fout te herstellen moet worden gepasseerd omdat een dergelijk beding onredelijk bezwarend is zoals bedoeld in artikel 6:233 BW juncto art 6:237 sub c, d en f BW. Tot slot is door Consumenten aangevoerd dat zij niet wisten dat de hypotheekrente gelijk zou zijn aan de spaarrente en dat zij schade lijden omdat er maandelijks netto minder kan worden besteed.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Om te beginnen staat vast dat uit de contractuele relatie van partijen volgt dat de hypotheekrente en de rente over het tegoed op de Rabo OpbouwSpaarrekening aan elkaar zijn gekoppeld en dat een wijziging van de hypotheekrente tot wijziging van de rente op de Rabo OpbouwSpaarrekening leidt; zie hiervoor hetgeen onder 2.4 is geciteerd. De Commissie volgt dus de Bank in haar op dit punt gevoerde verweer. Het hiertegen gerichte klachtonderdeel is na dit verweer niet herhaald en/of nader toegelicht zodat dit onderdeel van de klacht als afgerond wordt beschouwd.

4.2 Verder staat vast dat de in de rentekeuzebrief geboden informatie op de hiervoor bedoelde contractuele bepalingen aansluit met als gevolg dat de lagere hypotheekrente en de daardoor lagere rentevergoeding tot een andere inleg zal leiden; zie hiervoor hetgeen uit die brief onder 2.7 is geciteerd. Consumenten wisten dat vanwege de nieuwe rente per 1 februari 2019 de te betalen maandelijkse inleg zou wijzigen naar € 490,51.

4.3 Een inleg die, zoals ook in de rentekeuzebrief is opgemerkt, nog zou kunnen veranderen en ook veranderde omdat Consumenten na de gemaakte rentekeuze 2 keer een extra bedrag op de bankspaarrekening hebben gestort.

4.4 Voor de beoordeling van de vordering tot nakoming door de Bank dient onderzocht te worden of Consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de inleg € 162,82 zou bedragen. Hierbij moet worden uitgegaan van hetgeen daarover in de wet is bepaald in artikel 3:35 BW te weten:
"Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil".

4.5 Toegepast op de onderhavige klacht betekent dit dat de Bank in beginsel gehouden is aan de mededelingen die zij aan Consumenten heeft gedaan, ook als daarin een fout is vermeld. Als voorwaarde hierbij geldt dat Consumenten er redelijkerwijs op mochten vertrouwen dat die berekening de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen als Consumenten, gelet op alle feiten en omstandigheden van het geval, behoorden te twijfelen aan de aan de juistheid van de mededeling van de Bank; dit wordt ook wel de onderzoeksplicht genoemd. Zie hiervoor GC 2019-029, rechtsoverweging 4.2 en 4.3.

4.6 Alhoewel de Bank verweten kan worden dat zij in de 2e berekening van de oude rente is uitgegaan en niet van de rente die zou gelden op het moment van de extra storting, leidt dit niet tot toewijzing van de klacht. De Commissie is van oordeel dat van Consumenten verwacht mocht worden enig onderzoek te verrichten naar de juistheid van de uitkomst van die tweede berekening en hierover nadere vragen aan de Bank te stellen. Het is immers niet ingewikkeld om te zien dat de 'oude rente' in de berekening is verwerkt. Het is dan ook om deze reden dat de vordering van Consumenten niet op deze grond wordt toegewezen.

4.7 Wat de stelling van Consumenten betreft dat de Bank geen beroep toekomt op de Algemene Bankvoorwaarden en meer in het bijzonder op de daarin geboden herstelmogelijkheid zoals in artikel 19 is vermeld, wordt het volgende overwogen. De Commissie is van oordeel dat het hiervoor genoemde artikel uit de Algemene Bankvoorwaarden niet onredelijk bezwarend is. Dit oordeel is gebaseerd op het grote belang dat in afdeling 6.5.3. van het BW wordt gehecht aan overleg tussen degenen die zich bij het sluiten van overeenkomsten van algemene voorwaarden bedienen, en representatieve organisaties van hen die bij de desbetreffende overeenkomsten als hun wederpartijen plegen op te treden.

In dit geval maakt artikel 19 onderdeel uit van de Algemene Bankvoorwaarden die zijn opgesteld door de Nederlandse Vereniging van Banken in overleg met de Consumentenbond (vgl. HR 3 februari 2012, ECLI:NL:HR:2012: BT6947, rechtsoverweging 4.4.5). Verder staat vast dat Consumenten geen feiten en omstandigheden hebben aangedragen waaruit volgt dat het beding onredelijk bezwarend is dan wel dat de Bank gelet op de omstandigheden van dit geval geen beroep op het meergenoemde artikel toekomt omdat dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Op deze grond kan de vordering van Consumenten niet worden toegewezen.

4.8 Verder wordt de stelling van Consumenten dat de vordering moet worden toegewezen omdat dit valt onder het ondernemersrisico van de Bank, gepasseerd. Ten eerste vanwege hetgeen hiervoor onder 4.7 is overwogen en voorts omdat Consumenten niet hebben gesteld en ook niet hebben onderbouwd dat een medewerker van de Bank onrechtmatig jegens hen zou hebben gehandeld.

4.9 Van enige schade, tot slot, is geen sprake. Met behulp van de inleg wordt het afgesproken eindbedrag behaald waarmee de lening kan worden afgelost.

4.10 De conclusie luidt dan ook dat de klacht ongegrond dient te worden geacht en de daarop gebaseerde 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.