Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0515

(mr. M.E.J. Bracco Gartner, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	7 juli 2023
Klacht van	mevrouw [naam 1] (consument I) en de heer [naam 2] (consument II), verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Klacht over de dienstverlening van de bank. De consumenten wensen van de bank erkenning en herkenning voor de situatie zoals zij die hebben beleefd. De commissie stelt vast dat er sprake is geweest van miscommunicatie tussen partijen en dat de bank dat ook als zodanig heeft erkend. Daarnaast heeft de bank onverplicht berekeningen gestuurd aan de consumenten. Van de bank hoefde in de gegeven omstandigheden niet meer verlangd te worden. De vordering van de consumenten is niet toewijsbaar.

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 de bank; 4) de repliek van de consumenten; 5) de dupliek van de bank en 6) aanvullende reactie van de consumenten.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 13 juni 2023. De consument I nam deel aan de hoorzitting samen met hun vertegenwoordiger de heer [naam 3] (vader consument I). Namens de bank namen deel mevrouw [naam 4] (legal counsel) en de heer [naam 5] (adviseur).

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 1 juni 2010 hebben de consumenten bij de bank een hypothecaire geldlening gesloten.

2.2 Op 26 april 2022 hebben de consumenten de bank gevraagd om een gesprek. De bank heeft de consumenten vervolgens op 28 april 2022 een aflosnota gestuurd gebaseerd op een aflossing op 5 mei 2022. Op 3 mei 2022 heeft het gesprek tussen de consumenten en de adviseur van de bank plaatsgevonden.

2.3 Op 15 mei 2022 hebben de consumenten de adviseur van de bank per e-mail gevraagd om een berekening waarin de kosten van de huidige hypothecaire geldlening met de kosten van de (mogelijk) beoogde hypothecaire geldlening met elkaar worden vergeleken.

2.4 Tussen 17 mei 2022 en 16 juni 2022 hebben partijen meerdere e-mailberichten met elkaar gewisseld over de verzochte vergelijkende berekening en over het rente-wijzigingsvoorstel van 23 mei 2022 dat de bank aan de consumenten had gestuurd. Op 13 juni 2022 heeft de adviseur van de bank per e-mail de vergelijkende berekening aan de consumenten gestuurd. De bank heeft de geldigheid van het rentewijzigingsvoorstel verlengd tot 16 juni 2022. De consumenten hebben geen gebruik gemaakt van het voorstel.

De vordering en de klacht

2.5 De consumenten vorderen van de bank erkenning en herkenning van de situatie zoals zij die hebben beleefd. Ook vorderen de consumenten erkenning voor het verlies van de tijd en energie die zij hebben verloren door het handelen van de bank. Ter onderbouwing van de klacht stellen de consumenten dat zij geen verantwoorde keuze konden maken voor het verdere vervolg van hun hypothecaire geldlening, omdat zij te laat van de bank vergelijkende berekeningen ontvingen. De consumenten stellen dat zij geen andere behoefte hadden dan een vergelijkend overzicht tussen de kosten van de bestaande en de kosten van de beoogde hypotheek bij de bank. Achteraf werd het de consumenten duidelijk dat de bank onderscheid maakt tussen een oriëntatiegesprek en een adviesgesprek en dat dit invloed had op de informatie die zij van de bank kregen. Dit was de consumenten ten tijde van de gesprekken niet duidelijk geworden.

Het verweer

2.6 De bank 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 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank onzorgvuldig is geweest in haar dienstverlening tegenover de consumenten. De commissie is van oordeel dat geen sprake is geweest van onzorgvuldige dienstverlening en zij zal dit als volgt toelichten.

Verschillende beleving van de situatie

3.2 De commissie stelt vast dat partijen de feiten in deze klacht op een verschillende manier hebben beleefd. Dit betreft het volgende.

3.3 De consumenten stellen dat zij de bank vanaf april hebben verzocht om specifieke informatie over het aflossen dan wel het omzetten van de hypotheek. Zij hadden daarvoor de volgende zaken verwacht te ontvangen: een specifieke aflosnota, een vergelijkend berekeningsoverzicht, een bindend renteaanbod en voldoende overlegtijd voor besluitvorming.

3.4 De bank heeft zich verweerd dat zij duidelijk is geweest dat het eerste gesprek van 3 mei 2022 een oriënterend gesprek was. Zij heeft gesteld dat zij pas bij een adviesgesprek een vervolg kon geven aan het oriënterend gesprek met het verstrekken berekeningen. Daarvoor was het ondertekenen van een dienstverleningsdocument noodzakelijk. De bank stelt dat zij de consumenten steeds in de loop van de gesprekken hierop heeft gewezen.

3.5 De consumenten bestrijden de stelling van de bank. Zij stellen dat de dienstverleningsovereenkomst en het onderscheid tussen een 'oriëntatiegesprek' en een 'adviesgesprek' nimmer (tijdig) aan de orde is geweest. De consumenten stellen dat zij daardoor niet (tijdig) de juiste informatie hebben gekregen om een goed besluit te kunnen nemen over hun hypothecaire geldlening.

Wat de consumenten van de bank willen

3.6 De commissie concludeert dat de consumenten en de bank in een patstelling zijn geraakt. Het is niet meer vast te stellen wat in de gesprekken wel of niet is gezegd. Wie gelijk heeft kan in dit geval in het midden blijven, omdat de consumenten niet hebben gesteld noch concreet hebben onderbouwd dat zij door het handelen van de bank schade hebben geleden. De commissie heeft ter zitting dit punt aan de orde gesteld. Daarbij heeft zij gevraagd naar wat consumenten willen. De consumenten hebben vervolgens geantwoord dat zij van de bank erkenning en herkenning willen voor de situatie zoals zij die hebben beleefd.

3.7 De commissie stelt vast dat de bank in haar verweerschrift excuses heeft gemaakt voor het niet helder genoeg aan de consumenten overbrengen van het onderscheid tussen de oriëntatiefase en de adviesfase met als gevolg dat de bank geen definitieve berekeningen kon maken. Ter zitting heeft de bank dat ook nog eens herhaald, waarbij de consumenten hebben aangegeven dat zij erop staan dat de bank hun gehele lezing van de feiten onderschrijft.

3.8 Met de bank kan worden meegegaan dat duidelijk in de uitnodiging voor het gesprek van 3 mei 2022 is vermeld dat het gesprek puur oriënterend was en dat de consumenten advieskosten zouden moeten betalen voor een adviesgesprek.

Maar het feit dat de consumenten met een concrete vraag bij de bank zijn gekomen, waarna in het oriënterend gesprek ook gegevens zijn opgevraagd, kan ertoe hebben geleid dat bij de consumenten de indruk is ontstaan dat de bank voldoende informatie had om de gevraagde berekeningen te maken. De bank heeft ook erkend dat sprake is geweest van miscommunicatie. Zij heeft de consumenten tegemoet willen komen door onverplicht berekeningen te maken en het rentewijzigingsvoorstel te verlengen. De commissie is van oordeel dat in de gegeven omstandigheden in redelijkheid niet meer van de bank gevraagd kan worden.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 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