Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0650

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	22 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlagen	Relevante wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft in februari 1992 een hypothecaire geldlening bij de bank afgesloten op basis van annuïteiten. De consument stelt dat ze een looptijd van 30 jaar is overeengekomen met de bank en dat de bank ten onrechte gedurende 30 jaar en 9 maanden de maandtermijn heeft geïncasseerd zodat zij te veel heeft betaald aan de bank. De consument vordert 9 maandtermijnen van de bank terug. De bank heeft zich hiertegen verweerd. Het meest verstrekkende verweer van de bank houdt in dat de consument de op haar rustende klachtplicht heeft geschonden door te laat te klagen op grond van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek. De commissie volgt het standpunt van de bank en oordeelt dat de consument te laat heeft geklaagd zodat ze geen beroep meer kan doen op het door haar gestelde gebrek in de prestatie door de bank. De vordering is 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) de aanvullende stukken van de consument van 3, 6, 14 en 15 maart 2023 en 10 april 2023; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. D.S. Volleberg, advocaat, kantoorhoudende te Den Haag.

1.3 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.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument heeft met ingang van 16 februari 1992 een hypothecaire geldlenings-overeenkomst (hierna ook: de geldlening) gesloten met de bank op basis van annuïteiten.

2.2 In januari 2023 heeft de consument zich bij de bank beklaagd en aangegeven dat de bank te veel maandtermijnen heeft geïncasseerd voor de geldlening. Zij heeft de bank verzocht om het totaalbedrag van 9 maandtermijnen aan haar terug te betalen. Dit verzoek is door de bank afgewezen.

2.3 Een nadere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

2.4 De consument heeft gevorderd dat de bank het totaalbedrag van 9 maandtermijnen van de geldlening aan de consument terugbetaalt. Het gaat om een bedrag van € 3.159,-. Hiertoe heeft de consument het volgende aangevoerd.

2.5 Tussen partijen is bij het aangaan van de geldlening een looptijd van 30 jaar overeengekomen. De looptijd zou daarmee eindigen in februari 2022. De bank heeft echter ten onrechte tot eind 2022, 9 maanden langer, de maandtermijn geïncasseerd. De consument heeft de maandtermijnen vanaf het begin van de looptijd tijdig voldaan en er is nimmer sprake geweest van achterstanden. Er is volgens de consument dan ook geen grondslag voor de bank om langer dan 30 jaar te incasseren.

2.6 Met het verlengen van de rentevaste periode in 2017 heeft de consument inderdaad bij de bank aangegeven een rentevaste periode te willen van 6 jaar, tot het einde van de looptijd. Zij is daarbij echter uitgegaan van een looptijd van 30 jaar.

2.7 Volgens de consument is het aan de bank om aan te tonen dat een looptijd langer dan 30 jaar is overeengekomen en de bank op juiste gronden gedurende 30 jaar en 9 maanden de termijnen voor de geldlening heeft geïncasseerd.

2.8 De consument stelt de vermeende tekortkoming mogelijk eerder te hebben kunnen opmerken, maar in verband met een zware periode in de privésfeer heeft ze hier geen acht op geslagen waardoor ze pas in januari 2023 heeft geklaagd bij de bank.

Het verweer van de bank

2.9 De bank heeft aangeven de ontstane situatie te betreuren, zij heeft zich verder tegen de klacht van de consument verweerd en daartoe het volgende aangevoerd.

2.10 De consument heeft volgens de bank op geen enkele wijze onderbouwd dat een looptijd van 30 jaar is overeengekomen. Hypothecaire geldleningen die vóór 2001 zijn gesloten, zoals in het onderhavige geval, kunnen een langere looptijd hebben dan 30 jaar. De hypotheekrenteaftrek is sinds 2001 gemaximeerd op 30 jaar, daarvoor was dat niet zo. De bank heeft in haar administratie een interne aantekening gevonden van eind 2006 waarin een resterende looptijd van 194 maanden vermeld staat. Doorgerekend komt dit uit op de looptijd van langer dan 30 jaar.

2.11 De bankadministratie is op zodanige wijze ingericht dat gedurende de looptijd van een overeenkomst op ieder moment de actuele hoogte van de lening inzichtelijk is. Voor een annuïteitenlening betekent dit dat de openstaande vordering van de bank maandelijks (althans, na iedere betaling) lager wordt. Mocht er een keer iets misgaan met (de verwerking van) de betaling van de maandtermijn, dan blijft dit niet onopgemerkt. Tussen partijen is afgesproken dat de consument de gehele geldlening dient af te lossen. In februari 2022, na verloop van 30 jaar vanaf het aangaan van de geldlening, was deze nog niet afgelost. Uit de bankadministratie volgt dat er op dat moment nog een bedrag van € 3.831,01 openstond. Het duurde nog 9 maandtermijnen voordat de geldlening was afbetaald.

2.12 De bank heeft de consument op 22 oktober 2016 een rente keuzebrief gestuurd in verband met het op 31 januari 2017 aflopen van de rentevaste periode. Uit de bankadministratie blijkt dat de consument per e-mail heeft laten weten te kiezen voor een rentevaste periode van 6 jaar ‘tot het einde van de looptijd’. Daaruit volgt dat de looptijd langer was dan 30 jaar en dus niet eindigde in februari 2022. Daarnaast heeft de consument jaaroverzichten ontvangen van de bank waarop steeds per einde van het jaar het openstaande bedrag van de geldlening stond vermeld. Ook hieruit was voor de consument kenbaar dat de looptijd langer was dan 30 jaar.

2.13 Wat er exact is afgesproken is gelet op de geruime tijd die is verstreken niet meer te achterhalen.[1] De consument had veel eerder kunnen en moeten klagen als zij van mening was dat de bank ten onrechte een langere looptijd hanteerde. Dat heeft zij niet gedaan. De consument heeft daarmee volgens de bank de op haar rustende klachtplicht op grond van artikel 6:89 BW geschonden. De bank is door het tijdsverloop in haar bewijspositie geschaad omdat zij de exacte afspraken met betrekking tot de looptijd niet meer kan achterhalen.

[1] De bank verwijst hier naar de wettelijke bewaartermijn van 7 jaar.

3. De beoordeling

Inleiding

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank de consument een bedrag van € 3.159,- dient terug te betalen. De consument stelt daartoe dat de bank te veel maandtermijnen heeft geïnd voor de hypothecaire geldlening. De bank heeft zich inhoudelijk verweerd tegen de stellingen van de consument. Daarnaast heeft de bank aangevoerd dat de consument te laat heeft geklaagd op grond van artikel 6:89 BW. De commissie zal eerst dit meest verstrekkende verweer van de bank behandelen.

Heeft de consument te laat geklaagd op grond van artikel 6:89 BW?

3.2 Artikel 6:89 BW bepaalt dat een schuldeiser geen beroep kan doen op een gebrek in de prestatie van een contractuele wederpartij, wanneer hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijs had moeten ontdekken bij de wederpartij heeft geprotesteerd. Hiervoor geldt geen vaste termijn. De termijn is afhankelijk van alle omstandigheden van het geval. Relevant zijn onder meer de waarneembaarheid van het gebrek, de deskundigheid van partijen, de onderlinge verhouding van partijen, de aanwezige juridische kennis en de behoefte aan voorafgaand deskundig advies. De tijd die is verstreken tussen het moment dat het gebrek in de prestatie is of had moeten worden ontdekt en het indienen van een klacht is weliswaar een belangrijke factor, maar niet doorslaggevend. Van belang is ook of de wederpartij door het tijdsverloop in zijn belangen is geschaad.[2]

3.3 Uit het dossier volgt dat de consument in 2016, bij het verlengen van de rentevaste periode met ingang van februari 2017, heeft gekozen voor een nieuwe rentevaste periode van 6 jaar zodat het ‘de resterende looptijd zou dekken’. Daarnaast stond in de jaaroverzichten die de consument van de bank ontving het nog openstaande bedrag van de geldlening aan het einde van ieder jaar.

3.4 Naar het oordeel van de commissie moet het voor de consument dan ook duidelijk zijn geweest dat er een openstaand bedrag zou resteren na verloop van 30 jaar. De consument heeft de communicatie over het verlengen van de rentevaste periode met ingang van februari 2017 niet betwist, noch de ontvangst van de jaaroverzichten met vermelding van het resterende saldo van de geldlening. De consument heeft tegenover het beroep van de bank op schending van de klachtplicht aangevoerd dat ze misschien wel had kunnen opmerken dat sprake was van een langere looptijd dan 30 jaar, maar dat ze daar geen acht op heeft geslagen omdat ze een zeer moeilijke periode heeft gehad in privé.

[2] HR 8 oktober 2010, ECLI:NL:HR:2010:BM9615, HR 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600 en HR 12 december 2014, ECLI:NL:HR:2014:3593, te vinden op www.rechtspraak.nl.

3.5 De commissie oordeelt dat de consument te laat heeft geklaagd in de zin van artikel 6:89 BW door in 2023, nadat de geldlening was ingelost, zich te beklagen over de vermeende onjuiste looptijd van de geldlening. De bank voert naar het oordeel van de commissie ook terecht aan dat zij in haar belangen is geschaad door het late klagen omdat zij de stukken van meer dan 7 jaar geleden niet meer kan reproduceren ten behoeve van haar verweer. De consument kan naar het oordeel van de commissie dan ook geen beroep meer doen op het door haar gestelde gebrek in de prestatie door de bank. De conclusie is dat de vordering dient te worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering 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 april 2022, 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:89

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.