Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0375

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. P. Meijer, secretaris)

Datum uitspraak	16 mei 2023
Klacht van	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], 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
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Hypotheek. Renteverlengingsvoorstel. Bewijskracht van de administratie van de bank. De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank de overeenkomst niet correct nakomt door een rentevastperiode van 1 jaar te hanteren en dat de bank daarom schadeplichtig is. De consumenten menen namelijk dat zij een rentevastperiode van 10 jaar, dan wel een rentevastperiode van 5 jaar, met de bank zijn overeengekomen. Uit de administratie van de bank blijkt echter dat er een rentevastperiode van 1 jaar overeengekomen is. De consumenten hebben geen tegenbewijs geleverd. De commissie komt tot de conclusie dat de bank de overeenkomst met de consumenten correct nakomt en zij geen schadevergoeding verschuldigd is aan de consumenten. De vorderingen worden 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 de bank; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de bank.

1.2 De bank is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. D.S. Volleberg, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

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.

1.4 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 De consumenten hebben sinds 2008 een hypothecaire geldlening (verder: de hypotheek) bij de bank. Op de overeenkomst zijn (o.a.) de "Algemene Bankvoorwaarden 2017"en de "Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005" van toepassing (de relevante artikelen zijn opgenomen in de bijlage bij de uitspraak). Op 24 augustus 2021 heeft de bank de consumenten een brief gestuurd in verband met het aflopen van de rentevastperiode van de hypotheek per 30 november 2021. Bij deze brief heeft de bank een rentekeuzeformulier verstrekt, waarmee de consumenten een keuze voor de nieuwe rentevastperiode konden doorgeven. In de brief stond vermeld dat wanneer de consumenten geen keuze zouden maken vóór 30 november 2021 de rente voor een periode van 5 jaar vastgezet zou worden. Op dat moment bedroeg het rentepercentage voor een rentevastperiode van 5 jaar 1,5 % op jaarbasis. In de brief stond verder dat in het geval de rente voor de gekozen rentevastperiode op 30 november 2021 lager was dan in de brief van 24 augustus 2021 was aangeboden, de rente vastgezet zou worden tegen dit lagere percentage.

2.2 Op 1 december 2021 heeft de heer [naam 1] (verder: de consument) contact opgenomen met de bank over het rentverlengingsvoorstel. Tot dan toe hadden de consumenten geen keuze voor een rentevastperiode doorgegeven aan de bank. Uit de gespreksnotities van de bank valt op te maken dat de consument op 1 december 2021 rond 11.50 uur een gesprek gehad heeft met een medewerkster van de bank, waarna deze medewerkster heeft genoteerd:

> *"Meneer heeft niet doorgegeven en is nu automatisch 5 jaar, meneer wil 1 jaar"*

Op 1 december 2021 rond 12.24 uur vond een tweede gesprek met de consument plaats waarna dezelfde bankmedewerkster heeft genoteerd:

> *"Aangegeven dat ik dit ga aanpassen naar 1 jaar"*

Naar aanleiding van deze gesprekken met de consument, is de rente door de bank vastgezet tegen een percentage van 1,4% per jaar. De bank heeft dit percentage op 10 december 2021 schriftelijk bevestigd aan de consumenten middels een bericht in de inbox van de internetbankieromgeving van de consumenten.

2.3 In de loop van 2022 ontvingen de consumenten opnieuw een brief van de bank in verband met het aflopen van de rentevastperiode van hun hypotheek. De consumenten kwamen er toen naar hun zeggen achter dat de rente van hun hypotheek voor de duur van 1 jaar was vastgezet. Omdat dit niet de bedoeling van de consumenten was, hebben zij in oktober 2022 hierover een klacht ingediend bij de bank.

Omdat een verdere uitwisseling van standpunten niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, hebben de consumenten hun klacht voorgelegd aan Kifid.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten stellen zich op het standpunt – zo begrijpt de commissie – dat de bank de overeenkomst met de consumenten niet correct nakomt. De consumenten zijn van mening dat zij in december 2021 een andere rentevastperiode met de bank zijn overeengekomen dan een rentevastperiode van 1 jaar.

2.5 Primair stellen de consumenten zich op het standpunt dat zij in december 2021 een rentevastperiode van 10 jaar zijn overeengekomen. Naar aanleiding van het telefoongesprek dat de consument op 1 december 2021 had met een medewerkster van de bank, hebben de consumenten, zo stellen ze, het rentekeuzeformulier bij de brief van 24 augustus 2021 alsnog ingevuld en ondertekend retour gezonden naar de bank. Op dit rentekeuzeformulier hebben de consumenten aangegeven dat zij de rente van hun hypoheek voor de duur van 10 jaar wilden vastzetten.

2.6 Subsidiair stellen de consumenten zich op het standpunt dat, voor zover hun keuze voor een rentevastperiode van 10 jaar niet kan worden aangetoond, de bank niet kan aantonen dat zij gekozen hebben voor een rentevastperiode van 1 jaar en de bank daarom, bij het ontbreken van een keuze voor een bepaalde rentevastperiode, de rente voor de duur van 5 jaar had behoren vast te zetten, zoals aangegeven in de brief van 24 augustus 2021. Hiertoe voeren de consumenten aan dat de consument was medegedeeld dat hij telefonisch geen keuze voor een nieuwe rentevastperiode kon maken, omdat de hypotheek ook op naam van zijn partner stond en hij daarom ook haar handtekening nodig had. De consumenten betwisten in het gesprek met de bank van 1 december 2021 gekozen te hebben voor een rentevastperiode van 1 jaar. De consumenten vermoeden dat er sprake is van een vergissing.

2.7 Dat de consumenten niet eerder dan bij ontvangst van het nieuwe renteverlengingsvoorstel in 2022 erachter kwamen dat hun rente voor slechts 1 jaar was vastgezet, kan volgens de consumenten verklaard worden door het minimale verschil tussen de rentepercentages behorende bij de verschillende rentevastperiodes. Uit het rentekeuzeformulier bij de brief van 24 augustus 2021 blijkt dat het rentepercentage voor een rentevastperiode van 1 jaar 1,4% bedroeg, terwijl het rentepercentage behorende bij een rentevastperiode van 5 jaar en een rentevastperiode van 10 jaar 1,5% bedroeg. Toen de consumenten bericht werd dat hun nieuwe rente 1,4% werd, gingen zij ervan uit dat de rente in december 2021 gedaald was ten opzichte van de rente op 24 augustus 2021 en zij deze lagere rente aangeboden kregen. Omdat zij in de veronderstelling verkeerden dat hun rente voor 10 jaar vast stond hebben zij pas geklaagd op het moment dat zij in 2022 onverwacht een renteverlengingsvoorstel ontvingen.

2.8 De consumenten lijden schade als gevolg van het feit dat de rente voor de duur van 1 jaar is vastgezet in plaats van voor de duur van 5 of 10 jaar. De hypotheekrente is in 2022 immers flink gestegen en de consumenten kunnen nu geen rentepercentage van 1,4% of 1,5% meer overeenkomen. De consumenten vorderen een aanpassing van hun rentevastperiode met terugwerkende kracht vanaf 1 december 2021, naar een periode van primair 10 jaar en subsidiair 5 jaar. Daarnaast vorderen zij terugbetaling van de teveel betaalde rente.

Het verweer

2.9 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 gaat het over?

3.1 De vraag die de commissie dient te beantwoorden is of de bank de overeenkomst met de consumenten correct nakomt, en zo niet, of de bank schadeplichtig is tegenover de consumenten. De commissie komt tot de conclusie dat de bank de overeenkomst correct nakomt en zij geen schadevergoeding verschuldigd is aan de consumenten. De commissie licht dit als volgt toe.

3.2 Uit artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) volgt dat een overeenkomst tot stand komt door een aanbod en de aanvaarding daarvan. Zowel het aanbod als de aanvaarding daarvan zijn in beginsel vormvrij, zodat deze ook mondeling kunnen worden gedaan.

Wat is er tussen partijen overeengekomen?

3.3 Vooropgesteld dient te worden dat partijen het er over eens zijn dat er bij het verstrijken van de termijn voor het maken van een keuze voor een nieuwe rentevast-periode op 30 november 2021, door de consumenten geen keuze was gemaakt voor een nieuwe rentevastperiode. Als uitgangspunt dient dan ook te gelden dat op 30 november 2021 een nieuwe rentevastperiode van 5 jaar inging, zoals vermeld in de brief van 24 augustus 2021. Volgens partijen zijn er echter na 30 november 2021 afwijkende afspraken gemaakt met betrekking tot de rentevastperiode.

3.4 Partijen verschillen van mening over welke rentevastperiode overeengekomen is. De consumenten stellen zich op het standpunt dat zij een rentevastperiode van 10 jaar zijn overeengekomen. Ter onderbouwing van dit standpunt hebben zij een afschrift van een ingevuld en op 3 december 2021 ondertekend rentekeuzeformulier overgelegd, waarop de 10-jaarsrente is aangevinkt. De bank betwist betreffend rentekeuze-formulier ontvangen te hebben.

Daarnaast betwist de bank dat met de consumenten overeengekomen was dat op deze wijze, na afloop van de termijn waarin zij een nieuwe rentevastperiode konden kiezen, een nieuwe rente gekozen kon worden.

3.5 De commissie stelt voorop dat, ingevolge artikel 150 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – zijn stellingen dient te bewijzen. Nu de consumenten stellen dat zij een rentevastperiode van 10 jaar overeengekomen zijn, hetgeen door de bank betwist wordt, is het aan de consumenten om bewijs van hun stelling aan te dragen. De consumenten hebben geen bewijs van ontvangst van het ingevulde en ondertekende rentekeuzeformulier overgelegd. Nu de bank betwist dit formulier ontvangen te hebben en de consumenten ook geen andere bewijsstukken hebben overgelegd waaruit de keuze voor een rentevastperiode van 10 jaar blijkt, komt de commissie tot de conclusie dat niet kan worden vastgesteld dat partijen een rentevastperiode van 10 jaar overeengekomen zijn. Of tussen partijen was afgesproken dat op deze wijze, na afloop van de termijn waarin de consumenten een nieuwe rentevastperiode konden kiezen, überhaupt een nieuwe rentevastperiode kon worden gekozen, laat de commissie in het midden.

3.6 De bank stelt dat partijen op 1 december 2021 een renteveastperiode van 1 jaar zijn overeengekomen. Ter onderbouwing van haar standpunt heeft de bank een afschrift van de notities overgelegd, die gemaakt zijn naar aanleiding van de met de consument gevoerde telefoongesprekken op 1 december 2021 (zie overweging 2.2). Uit deze notities valt op te maken dat de consument op 1 december 2021 gevraagd heeft om de rente in plaats van 5 jaar, 1 jaar vast te zetten (aanbod) en dat de bank dit verzoek van de consument heeft ingewilligd (aanvaarding) en telefonisch aan hem bevestigd heeft. Op 10 december 2021 is het nieuwe rentepercentage van 1,4% ook schriftelijk bevestigd aan de consumenten, middels een bericht in de berichtenbox van de internetbankieromgeving van de consumenten. Er bestaat tussen partijen geen verschil van mening dat de consumenten dit bericht hebben ontvangen.

3.7 Ingevolge artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 strekt de bank-administratie tot volledig bewijs in relatie met de consumenten, behoudens door de consumenten geleverd tegenbewijs. De consumenten hebben geen tegenbewijs geleverd en de commissie gaat derhalve uit van hetgeen is vastgelegd in de bank-administratie omtrent de door de consumenten gemaakte keuze voor een rentevast-periode van 1 jaar. Ingevolge artikel 10 van de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005, heeft iedere debiteur de bevoegdheid om mede namens de andere debiteur(en) alle mededelingen aan de bank te doen en alle (rechts)handelingen te verrichten die verband houden met de geldlening, de akte en de algemene voorwaarden. De consument was dus bevoegd om de keuze voor een nieuwe rentevastperiode van 1 jaar namens beide consumenten te maken en mede te delen aan de bank.

3.8 De commissie concludeert dat door de bank afdoende is aangetoond dat er op 1 december 2021 een rentevastperiode van 1 jaar is overeengekomen tussen partijen. De bank heeft vervolgens uitvoering gegeven aan hetgeen op 1 december 2021 tussen partijen is overeengekomen door vanaf 30 november 2021 de rente in rekening te brengen behorende bij een rentevastperiode van 1 jaar, te weten 1,4% per jaar. De bank heeft het nieuwe rentepercentage schriftelijk bevestigd aan de consumenten. Hierbij merkt de commissie op dat de bank er goed aan had gedaan om niet alleen het rentepercentage, maar ook de rentevastperiode schriftelijk aan de consumenten te bevestigen. Dat de bank duidelijker had kunnen communiceren levert echter geen grondslag voor toewijzing van de vordering van de consumenten op.

Ambtshalve toetsing

3.9 De overeenkomst die in deze klachtprocedure centraal staat is gesloten tussen de financiële dienstverlener die bedrijfsmatig handelt en een consument. In dat geval vindt ook ambtshalve toetsing plaats aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht. De bedingen die voor de beoordeling van de klacht van de consumenten relevant zijn, te weten artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden 2017 en artikel 10 van de Algemene Voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005, zijn door de commissie getoetst en niet oneerlijk bevonden.

Conclusie

3.10 De commissie komt tot de conclusie dat de bank de overeenkomst met de consumenten correct nakomt en zij geen schadevergoeding verschuldigd is aan de consumenten.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de van toepassing zijnde algemene voorwaarden die in de uitspraak zijn genoemd.

Relevante artikelen uit boek 6 van het Burgerlijk Wetboek

In boek 6 van het Burgerlijk Wetboek is de volgende relevante bepaling opgenomen:

Artikel 217

1.Een overeenkomst komt tot stand door een aanbod en de aanvaarding daarvan.
(…)

Relevante artikelen uit het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering

In het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering is de volgende relevante bepaling opgenomen:

Artikel 150

De partij die zich beroept op rechtsgevolgen van door haar gestelde feiten of rechten, draagt de bewijslast van die feiten of rechten, tenzij uit enige bijzondere regel of uit de eisen van redelijkheid en billijkheid een andere verdeling van de bewijslast voortvloeit.

Relevante artikelen uit de Algemene Bankvoorwaarden 2017

In de Algemene Bankvoorwaarden 2017 is de volgende relevante bepaling opgenomen:

Artikel 18. – Bewijskracht en bewaartermijn bankadministratie

Onze bankadministratie levert volledig bewijs op maar u mag tegenbewijs leveren.

1. *Wij administreren de rechten en verplichtingen die u heeft of zal hebben in uw relatie met ons. Hieraan worden wettelijk hoge eisen gesteld. Onze administratie geldt in relatie met u als volledig bewijs, maar uiteraard mag u aantonen dat dit bewijs niet klopt.*
2. *De wet schrijft voor hoe lang wij onze administratie moeten bewaren. Na afloop van de wettelijke bewaartermijnen mogen wij de administratie vernietigen.*

Relevante artikelen uit de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005

In de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen van de Rabobank 2005 is de volgende relevante bepaling opgenomen:

Artikel 10 – Meer debiteuren

a. *Als de geldlening aan meer dan één debiteur is verstrekt dan heeft iedere debiteur de bevoegdheid om mede namens de andere debiteuren alle mededelingen van de bank te ontvangen en alle mededelingen aan de bank te doen.*
b. *Als de akte door meerdere debiteuren is getekend, dan is iedere debiteur bevoegd om alle rechtshandelingen te verrichten die verband houden met de geldlening, de akte en deze algemene voorwaarden.*