Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0334

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M.J. de Hon-Sint Jago, secretaris)

Datum uitspraak	19 april 2024
Klacht van	De consument
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 de algemene voorwaarden

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Rentevaste periode. De consument vindt dat de bank brieven over het verlengen van de rentevaste periode van haar hypothecaire geldlening niet naar het adres van haar ex-partner had mogen sturen. Volgens de consument heeft zij daardoor namelijk geen rentekeuze kunnen maken, waardoor nu een minder gunstige rente is vastgelegd. Zij vordert dat haar rentekeuze alsnog met terugwerkende kracht door de bank wordt vastgelegd. De commissie oordeelt dat de bank correspondentie over de geldlening naar het adres van de ex-partner mocht sturen en dat de bank niet verplicht is de rente-keuze met terugwerkende kracht ten gunste van de consument aan te passen. De vordering van de consument 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 consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 februari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: de heer W.T.N. Vlasveld, advocaat kantoorhoudende te Leiden en de heer [naam 1], bankmedewerker.

1.3 De consument heeft geen keuze gemaakt tussen bindend en niet-bindend advies. Het gevolg hiervan is dat de uitspraak niet bindend is en partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument en haar toenmalige partner hebben in 2002 een particuliere hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) afgesloten bij de bank.

Op de geldlening zijn de 'Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2005' (hierna: AVPG) van toepassing.[1] Daarnaast hadden de consument en haar partner ook een zakelijke hypothecaire geldlening bij de bank.

2.2 Op enig moment zijn de consument en haar partner (hierna: ex-partner) uit elkaar gegaan. De ex-partner heeft vervolgens een adreswijziging aan de bank doorgegeven, die de bank op 2 augustus 2017 heeft verwerkt.

2.3 De bank heeft op 23 december 2017 een brief gestuurd naar het (nieuwe) adres van de ex-partner. In de brief werd vermeld dat de rentevaste periode van de geldlening op 31 maart 2018 zou aflopen. In de brief werd de consument en haar ex-partner gevraagd een nieuwe rentevaste periode te kiezen. Ook werd erbij vermeld dat de bank, bij het uitblijven van een rentekeuze, de rente voor 5 jaar zou vastzetten.

2.4 Omdat de bank geen rentekeuze heeft ontvangen van de consument of haar ex-partner, heeft zij rente vastgezet voor periode van 5 jaar, met een rente van 2,4%, ingaande op 1 april 2018.

2.5 In mei 2018 is de consument gescheiden van haar ex-partner.

2.6 Op 24 december 2022 heeft de bank weer een rentekeuzebrief gestuurd naar het adres van de ex-partner. In de brief werd vermeld dat de rentevaste periode van de geldlening op 31 maart 2023 zou aflopen. In de brief werd de consument en haar ex-partner gevraagd een nieuwe rentevaste periode te kiezen. Ook werd erbij vermeld dat de bank de rente, bij het uitblijven van een rentekeuze, voor 5 jaar zou vastzetten.

2.7 Omdat de bank geen rentekeuze heeft ontvangen van de consument of haar ex-partner, heeft zij de rente vastgezet voor periode van 5 jaar, met een rente van 4,55%, ingaande op 1 april 2023.

2.8 Toen de consument na 1 april 2023 werd geconfronteerd met hogere maandlasten voor de geldlening, heeft zij contact opgenomen met de bank. Onder protest van de consument is toen afgesproken dat voor 1 jaar (dus tot 1 april 2024) een rente zou gelden van 4,25%.

2.9 De consument heeft op 11 mei 2023 een klacht ingediend bij de bank. De bank heeft de klacht op 3 juli 2023 per brief afgewezen.

De klacht en vordering

2.10 De consument vordert dat de bank de rente van 2,5% met terugwerkende kracht vanaf 2018 voor 10 jaar vast zet. Ter onderbouwing van die vordering voert zij het volgende aan.

[1] Relevante bepalingen uit de AVPG zijn in de bijlage opgenomen.

2.11 Op enig moment in 2016 of 2017 is met de bank afgesproken dat correspondentie over haar geldleningen naar haar woonadres zou worden gestuurd. De correspondentie over de zakelijke hypothecaire geldlening is vervolgens daadwerkelijk door de bank naar haar woonadres gestuurd. De overzichten en rentekeuzebrieven voor de particuliere hypothecaire geldlening echter niet. De bank is haar afspraak dus niet nagekomen. De bank heeft de rentekeuzebrieven vanaf 2017 tot en met 2023 onterecht naar het adres van de ex-partner gestuurd. De bank discrimineert hiermee mensen die gescheiden zijn.

2.12 Als de consument de rentekeuzebrief op haar eigen adres had ontvangen, had zij de keuze gemaakt voor een rente van 2,5% voor 10 jaar. Zij heeft nu echter geen keuze kunnen maken, waardoor de bank haar onterecht wil houden aan een hogere rente. Dat betekent dat zij vanaf mei 2023 € 8.000,- per jaar aan schade lijdt vanwege hogere rentelasten. Na 5 jaar (tot mei 2028) is de schade opgelopen tot € 40.000,-.

Het verweer

2.13 De bank voert verweer tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat het om?

3.1 Het geschil gaat om de vraag of de bank correspondentie over de geldlening naar het adres van de ex-partner had mogen sturen en of de bank verplicht is de rentekeuze met terugwerkende kracht ten gunste van de consument aan te passen.

De bank mocht correspondentie over de geldlening naar de ex-partner sturen

3.2 De commissie is van oordeel dat de bank correspondentie over de geldlening naar de ex-partner van de consument had mogen sturen. Dit oordeel licht de commissie hieronder toe.

3.3 Tussen partijen is niet in geschil dat de consument en haar ex-partner beiden debiteur zijn van de geldlening. Hoewel de consument en haar ex-partner al enige tijd gescheiden zijn, zijn zij nog steeds allebei geldnemer. Ook bestaat er tussen partijen geen geschil over het feit dat de bank op grond van artikel 10 AVPG in beginsel een brief mocht sturen naar slechts één van de debiteuren van de geldlening.[2] Volgens de consument is er echter op enig moment een nieuwe afspraak met de bank tot stand gekomen, namelijk dat de bank voortaan correspondentie over de geldlening zou sturen naar het adres van de consument.

3.4 De bank betwist deze stelling van de consument. Ter onderbouwing van die betwisting voert de bank het volgende aan.

[2] Artikel 10 AVPG is opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Het is de verantwoordelijkheid van de consument om tijdig met de bank contact op te nemen om het correspondentieadres te wijzigen. De consument had aan de hogere maanlasten vanaf 2018 moeten zien dat de rente was gestegen. In de systemen van de bank is geen afspraak vastgelegd dat correspondentie naar de consument moest worden gestuurd en niet naar de ex-partner. Daarnaast vindt de bank dat niet van haar kan worden verwacht dat de bank bij een adreswijziging van de ex-partner zelf aan de bel trekt over de woonsituatie van de consument en haar ex-partner.

3.5 De commissie heeft de consument tijdens de hoorzitting gevraagd hoe en wanneer de afspraak met de bank volgens haar is gemaakt. De consument heeft schriftelijk verklaard dat de afspraak in 2017 is gemaakt. De consument gaf tijdens de hoorzitting aan dat de afspraak mondeling is gemaakt op of na het moment dat haar ex-partner zich heeft uitgeschreven van het gezamenlijk woonadres. Dat zou eind 2015 of in 2016 moeten zijn geweest. Zij had sindsdien ook (meermaals) telefonisch contact met de bank omdat zij een financieel jaaroverzicht niet had ontvangen. De consument betwist dat zij de wijziging in rentelasten al in 2018 had kunnen opmerken, indertijd was haar ex-partner immers nog degene die de maandlasten voldeed.

3.6 Naar het oordeel van de commissie is op basis van het voorgaande onvoldoende bewijs dat er een nieuwe afspraak tot stand is gekomen tussen de consument en de bank over het sturen van correspondentie over de geldlening naar de consument. Weliswaar heeft de consument benadrukt dat die afspraak is gemaakt, maar de bank heeft dat gemotiveerd betwist. Het is dan aan de consument om te bewijzen dat de afspraak wel is gemaakt. Dat bewijs heeft de consument echter niet aangedragen.

3.7 Dat correspondentie over de zakelijke hypothecaire geldlening volgens de consument wél volgens afspraak door de bank naar haar adres werd gestuurd, is onvoldoende om als bewijs te dienen voor afspraken over de particuliere (hypothecaire) geldlening. Ook de verklaring van de consument dat er meermaals contact is geweest met de bank over (bijvoorbeeld) een financieel jaaroverzicht, is onvoldoende om te bewijzen dat een nieuwe afspraak tot stand is gekomen.

3.8 Nu de commissie oordeelt dat er geen bewijs is voor een nieuwe afspraak, is artikel 10 AVPG de geldende afspraak gebleven tussen de consument en de bank. Dat betekent dat de bank de rentekeuzebrief had mogen sturen naar de ex-partner van de consument.

3.9 Op basis van het dossier en hetgeen de consument tijdens de hoorzitting naar voren heeft gebracht ziet de commissie geen aanknopingspunten om vast te stellen dat er sprake is van discriminatie door de bank. Ook is niet gebleken dat artikel 10 AVPG naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is en buiten toepassing moet blijven.

De bank is niet verplicht de rentekeuze met terugwerkende kracht aan te passen

3.10 De commissie is dus van oordeel dat de bank heeft gehandeld volgens de geldende afspraken met de consument en haar ex-partner.

Het was daarom de verantwoordelijkheid van de ex-partner en de consument om vervolgens op tijd op de rentekeuzebrief te reageren. Omdat zij niet tijdig op de rentekeuzebrief hebben gereageerd, is de bank niet verplicht de rentekeuze met terugwerkende kracht ten gunste van de consument te wijzigen.

Ambtshalve toetsing

3.11 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 10 AVPG van belang. Dit beding is door de commissie getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt en de commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

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

Bijlage - Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

In deze bijlage vindt u de relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden die in de uitspraak zijn aangehaald.

Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2005

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 meer debiteuren is getekend, dan is iedere debiteur bevoegd om alle (rechts)handelingen te verrichten die verband houden met de geldlening, de akte en deze algemene voorwaarden.