Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-1012

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op	20 mei 2022
Ingediend door	de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	30 november 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consumenten hebben in het verleden drie leningdelen afgesloten bij de bank, met twee onderpanden. Zij wilden een van de leningdelen oversluiten naar een andere bank, maar toen bleek dat de bank daar niet mee instemde, omdat de drie leningdelen en twee onderpanden met elkaar verbonden zijn. De consumenten beklagen zich erover dat de bank hen daar niet voor gewaarschuwd heeft en vorderen schadevergoeding. De commissie is van oordeel dat, onder de gegeven omstandigheden, niet meer van de bank verwacht mocht worden. De vordering 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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten en 3) het verweerschrift van de bank.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 oktober 2022. Op de hoorzitting waren de consumenten aanwezig, samen met hun vertegenwoordiger en financieel adviseur de heer [naam 3]. Namens de bank was aanwezig mevrouw [naam 4], teamleider financieel advies, de bank werd vertegenwoordigd door de heer mr. P.W. van Kooij, advocaat, kantoorhoudende te Leiden.

1.3 De consumenten en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consumenten hebben in het verleden de aankoop van hun woning gefinancierd met een hypothecaire geldlening van de bank. Daarnaast hebben zij in het verleden een zakelijke lening afgesloten bij de bank, ten behoeve van hun bedrijfspand. In 2008 is de zakelijke lening omgezet naar een privélening en de consumenten zijn het bijbehorende pand blijven verhuren. In dit verband is op 9 april 2008 bij de notaris een tweede hypotheekrecht voor de bank gevestigd op de woning van de consumenten.

2.2 In totaal hebben de consumenten drie leningdelen van de bank, waarvan een leningdeel voor de woning en twee leningdelen voor het verhuurde pand. Vanaf het voorjaar van 2021 hebben de consumenten, bijgestaan door een onafhankelijk financieel adviseur, geprobeerd het leningdeel voor hun woning over te sluiten naar ASR Bank en daarbij te verhogen. In dit kader hebben de consumenten op 23 maart 2021 bij de bank gevraagd naar de vergoeding die zij zouden moeten betalen voor vervroegde aflossing van het leningdeel voor de woning. De consumenten ontvingen op 24 maart 2021 een aflosnota van de bank. Op 23 april 2021 ontvingen de consumenten een aanbod van ASR Bank voor een lening met een hoofdsom van € 258.863,- tegen een rente van 1,55% tot het einde van de looptijd. Op 29 april 2021 hebben de consumenten hun krediet met creditcard bij de bank opgezegd, in het kader van de gewenste oversluiting van de lening voor hun woning. Op 12 mei 2021 zijn de stukken naar de notaris verzonden en het was de bedoeling dat de lening voor de woning per 16 juni 2021 zou worden overgesloten.

2.3 In de periode tussen 12 mei 2021 en 16 juni 2021 merkte de notaris op dat het hypotheekrecht van de bank op de woning van de consumenten niet geroyeerd kon worden, omdat dat hypotheekrecht ook tot zekerheid strekte voor de andere twee leningdelen van de consumenten. De oversluiting naar ASR Bank kon daardoor niet plaatsvinden en moest geannuleerd worden. De consumenten hebben vervolgens meerdere gesprekken gevoerd met de bank. Uiteindelijk hebben zij het leningdeel voor de woning in stand gehouden zoals dat was en in aanvulling daarop twee nieuwe leningdelen afgesloten bij de bank. De hypotheekakte voor deze wijziging is op 28 oktober 2021 gepasseerd bij de notaris.

De klacht en vordering

2.4 De consumenten vorderen dat de bank hun schade van € 8.000,- vergoedt. Volgens de consumenten hebben zij die schade geleden doordat de bank hen niet gewaarschuwd heeft dat het leningdeel voor de woning gekoppeld was aan de leningen voor het verhuurde pand en zij de oversluiting naar ASR Bank daarom moesten annuleren. De consumenten hebben gesteld dat zij niet op de hoogte waren van die koppeling.

2.5 De consumenten hebben toegelicht dat hun schade bestaat uit de annuleringskosten voor ASR Bank (€ 2.588,63); de taxatiekosten (€ 550,-, terwijl ASR Bank instemde met een digitale taxatie); de advieskosten van de bank (€ 1.550,-); de afsluitkosten bij de bank (€ 350,-); de tariefuren die de onafhankelijk adviseur van de consumenten moest maken (tot op heden € 544,50 voor 6 uren inclusief BTW), bouwkostenstijging van 5 à 6% over € 30.000,- (€ 1.650,-) en extra kosten voor auto, telefoon en tijd. De consumenten hebben verder benoemd dat het grootste financiële risico gelegen is in de wijziging van de rente na afloop van de renteperiodes. Bij de ASR Bank zouden de consumenten de rente namelijk (levens)lang vastzetten en daar kunnen zij nu niet van profiteren. Bij de bank staat de lening voor de woning nog 'maar' een kleine acht jaar vast voor 1,6% rente. Het nieuwe leningdeel van € 72.960,- is vastgezet voor tien jaar voor 1,3% rente (inclusief betaalpakketkorting gedurende de eerste rentevaste periode). De rente voor het leningdeel van € 23.200,- is variabel en bedroeg in juni 2022 1,8%.

2.6 Volgens de consumenten had de bank hen moeten waarschuwen omdat zij verschillende keren contact hadden met de bank, voordat zij van de notaris vernamen dat de oversluiting naar ASR Bank niet door kon gaan. Zo hebben de consumenten naar de boeterente gevraagd bij de bank en hebben zij hun krediet met creditcard opgezegd. Verder heeft de bank de stukken voor de notaris verzameld ruim voordat die stukken naar de notaris verzonden werden.

2.7 Toen de akte voor de verhoging en oversluiting eenmaal gepasseerd was bij de notaris, was het oktober 2021 en waren de consumenten acht maanden verder. Dat de consumenten decennialang trouwe klanten zijn geweest van de bank, maakt voor hen de appel des te zuurder. De hele affaire heeft hen veel stress en frustratie opgeleverd en zij houden daar de bank mede verantwoordelijk voor.

2.8 De consumenten beklagen zich bovendien over de behandeling van hun klacht. Zij moesten hun klacht gericht aan de directie van de bank meerdere keren indienen voordat zij een reactie ontvingen.

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

3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de bank de consumenten had moeten waarschuwen dat zij de lening voor de woning niet zonder meer konden oversluiten. De commissie is van oordeel dat de bank gedaan heeft wat van haar verwacht mocht worden en licht dat als volgt toe.

De constructie

3.2 In 2008 zijn de leningdelen en onderpanden van de consumenten met elkaar verbonden. Zowel de woning als het verhuurde pand strekten vanaf dat moment tot zekerheid van alle drie de leningdelen. De bank en de consumenten zijn dit destijds met elkaar overeengekomen. Volgens de bank is voor deze constructie gekozen om te voorkomen dat de consumenten een rente-opslag moesten betalen.

3.3 Als uitgangspunt geldt dat, nu de bank en de consumenten deze constructie in 2008 overeengekomen zijn, het aan de bank is om een verzoek tot doorhalen van het hypotheekrecht op de woning wel of niet uit te voeren. De bank kan echter een dergelijk verzoek niet afwijzen als dat naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is, of als de bank daarmee misbruik maakt van haar bevoegdheid.

3.4 In 2021 wilden de consumenten het leningdeel voor de woning oversluiten en de andere leningdelen in stand laten, maar dat verzoek heeft de bank afgewezen. Als de bank dit verzoek gehonoreerd had, zou dat betekenen dat ASR Bank een eerste hypotheekrecht op de woning zou krijgen. Voor de twee resterende leningdelen van de bank zou dan alleen het verhuurde pand als onderpand dienen en dat bood volgens de bank onvoldoende zekerheid.

3.5 Het is niet gesteld en ook niet gebleken dat de bank onder de omstandigheden van dit geval het verzoek tot doorhaling van het hypotheekrecht niet mocht afwijzen. Het stond de bank dus vrij om het verzoek van de consumenten af te wijzen.

Moest de bank waarschuwen?

3.6 De consumenten hebben gesteld dat de bank hen had moeten waarschuwen voor deze afwijzing. Als de bank de consumenten inderdaad (beter) had moeten waarschuwen, zou dat betekenen dat de bank haar zorgplicht geschonden heeft. De bank heeft echter twee punten hiertegen ingebracht.

3.7 Het eerste punt is dat de consumenten volgens de bank wel op de hoogte waren van de verbondenheid van leningdelen en onderpanden. In dit kader heeft de bank erop gewezen dat, om deze constructie te bewerkstelligen, in 2008 een hypotheekakte gepasseerd is bij de notaris. In de hypotheekakte is opgenomen dat de consumenten bij de notaris aanwezig waren. Verder heeft de bank erop gewezen dat in een gesprek in 2012 door de bank met de consumenten besproken is dat, naast de woning, het verhuurde pand verbonden is aan de lening voor de woning.

3.8 De consumenten hebben meermaals herhaald dat zij niet wisten dat hun lening voor de woning gekoppeld was aan de leningen voor het verhuurde pand. De commissie stelt vast dat er in 2008 gekozen is voor deze ‘koppeling’ om daarmee een rente-opslag voor de consumenten te voorkomen. Er is dus een bewuste keuze gemaakt, waar de consumenten voordeel van hadden omdat zij geen opslag hoefden te betalen.

De consumenten hebben hier bovendien de notaris voor bezocht en in 2012 is eraan gerefereerd in een gesprek met de consumenten. Als de consumenten zich in 2021 niet (meer) realiseerden dat de leningdelen en onderpanden aan elkaar verbonden waren, komt dat onder deze omstandigheden niet voor rekening van de bank.

3.9 Ten tweede heeft de bank erop gewezen dat, toen de consumenten de aflosnota in 2021 opvroegen, een bankmedewerker gevraagd heeft waarom zij die opvroegen. Er zijn immers meerdere redenen om daarom te vragen, bijvoorbeeld oversluiten naar een andere geldverstrekker, oversluiten naar de actuele rente van de bank, of verhuizen. Volgens de administratie van de bank hebben de consumenten toen niet gezegd waarom zij de aflosnota opvroegen. De consumenten hebben op dit standpunt van de bank gereageerd dat zij zich niet meer kunnen herinneren hoe het gesprek precies verlopen is.

3.10 Voor de commissie staat onweersproken vast dat de bank aan de consumenten gevraagd heeft waarom zij een aflosnota opvroegen. Nu daar geen concreet antwoord op volgde en de bank verder niet op de hoogte was van de wens om het leningdeel voor de woning over te sluiten en de andere leningdelen in stand te laten, is de commissie van oordeel dat de bank de consumenten niet expliciet hoefde te waarschuwen. De bank heeft aan haar zorgplicht voldaan door in dit contactmoment te vragen naar de beweegredenen van de consumenten. De consumenten hebben er nog op gewezen dat zij een krediet (met creditcard) bij de bank hebben opgezegd in voorbereiding op de oversluiting, maar ook daaruit kon de bank niet opmaken wat de bedoeling van de consumenten was. Verder hebben de consumenten gesteld dat de bank, ruim voordat zij de stukken naar de notaris stuurde, al meldde dat zij de stukken zou verzamelen en in orde maken. De consumenten hebben het renteaanbod van ASR Bank echter op 30 april 2021 ondertekend en de stukken zijn op 12 mei 2021 naar de notaris verzonden. Hier zat dus niet veel tijd tussen. Bovendien zou een waarschuwing in die fase van de beoogde oversluiting weinig verschil meer gemaakt hebben.

Andere klachtonderdelen

3.11 De consumenten hebben benoemd dat zij, tegen de tijd dat zij in oktober 2021 bij de notaris waren, acht maanden verder waren. De commissie gaat ervan uit dat de consumenten hiermee bedoelden dat er acht maanden verstreken zijn vanaf het moment dat zij hun poging tot oversluiting in gang zetten. De bank was hier niet van het begin af aan bij betrokken, maar het is zonder meer te begrijpen dat de situatie, mede door de duur ervan, stress en frustratie bij de consumenten veroorzaakt heeft. Verder staat vast dat de bank niet in eerste instantie gereageerd heeft op de klacht die de consumenten bij de directie indienden. Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

3.12 Deze laatstgenoemde omstandigheden kunnen er echter niet toe leiden dat de vordering van de consumenten moet worden toegewezen, omdat de gevorderde schade niet veroorzaakt is door deze omstandigheden.

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