

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0138

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. M. Groen, secretaris)

Datum uitspraak	17 februari 2025
Klacht van	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
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opzegging hypotheekkredieten. De bank heeft de overeenkomsten met de consumenten voor twee hypothecaire kredieten opgezegd omdat zij stopt met de aanbieder van dit product. De consumenten achten de opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar en vorderen dat de opzegging ongedaan wordt gemaakt, dan wel dat er een alternatief krediet met dezelfde rente wordt aangeboden. De commissie is van oordeel dat de bank de kredietovereenkomsten mocht beëindigen op grond van artikel 35 van de Algemene bankvoorwaarden en wijst de vordering van de consumenten af.

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 commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 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 Op 19 april 2010 hebben de consumenten bij de afsluiting van een hypothecaire geldlening twee hypotheekkredieten afgesloten. Een hypotheekkrediet van € 2.500,- (hypotheekkrediet 1) en een hypotheekkrediet van € 5.000,- (hypotheekkrediet 2). Op deze overeenkomsten zijn de Algemene Bankvoorwaarden 2009 (de Algemene Bankvoorwaarden) van toepassing.

Deze bepalen in art. 35:

“Opzegging van de klantrelatie

Zowel de cliënt als de bank kan de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk opzeggen. Als de bank de relatie opzegt, deelt zij desgevraagd de reden van de opzegging aan de cliënt mee. Na opzegging van de relatie worden de tussen de cliënt en de bank bestaande individuele overeenkomsten zo spoedig mogelijk afgewikkeld met inachtneming van de daarvoor geldende termijnen. Tijdens de afwikkeling blijven deze Algemene Bankvoorwaarden en de op de individuele overeenkomsten toepasselijke specifieke voorwaarden van toepassing.”

- 2.2 De consumenten hebben van de bank een brief gedateerd 12 maart 2024 ontvangen, met de mededeling dat zij gaat stoppen met hypotheekkrediet 1 omdat zij dit niet meer vindt passen in deze tijd en bij de maatschappelijke ontwikkelingen. Om deze reden biedt de bank het krediet niet meer aan zegt zij hypotheekkrediet 1 op. De bank geeft in deze brief aan de afgesproken opzegtermijn van twee maanden in acht te nemen.
- 2.3 In april en mei 2024 hebben de consumenten de bank middels brieven en e-mails verschillende keren aangeschreven en bezwaar gemaakt tegen de opzegging van hypotheekkrediet 1.
- 2.4 In mei hebben de consumenten twee reacties gehad op hun bezwaar, waarin de bank heeft gesteld dat hypotheekkrediet 1 op grond van de voorwaarden opgezegd mocht worden met een opzegtermijn van minimaal twee maanden. Vervolgens is hypotheekkrediet 1 beëindigd per 27 mei 2024.
- 2.5 De consumenten hebben van de bank een brief gedateerd 13 augustus 2024 ontvangen met de mededeling dat zij ook gaat stoppen met hypotheekkrediet 2 en dat de bank het hypotheekkrediet opzegt met een opzegtermijn van twee maanden. Tegen de opzegging van hypotheekkrediet 2 hebben de consumenten op 13 september 2024 per aangetekende brief bezwaar gemaakt. De consumenten hebben op 27 september 2024 als reactie op dit bezwaar een antwoord ontvangen van de klachtenservice van de bank, waarin zij stelt dat de bank een juist standpunt heeft ingenomen met betrekking tot de opzegging van hypotheekkrediet 2. Hypotheekkrediet 2 is vervolgens op 14 oktober 2024 beëindigd.
- 2.6 De interne klachtprocedure van de bank heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waardoor de consumenten zich op 2 oktober 2024 tot het Kifid hebben gewend.

De klacht en vordering

- 2.7 De consumenten stellen ten eerste dat de afspraken waar de bank naar refereert, nooit zijn gemaakt, waardoor de bank de kredieten niet mocht opzeggen.

Daarnaast stellen zij dat de bank geen geldige reden geeft voor de opzegging van de hypotheekkredieten en vinden zij dat het opheffen van beide kredieten naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank heeft vanwege meerdere onjuiste beweringen haar zorgplicht geschonden. Daarnaast klagen de consumenten over de handelswijze van de bank omtrent de opzegging van hypotheekkrediet 2. De consumenten vorderen herstel van de kredieten, dan wel de aanbidding van een eerlijk alternatief en voeren daartoe het volgende aan.

- De consumenten hebben het krediet jaren geleden afgesloten om financiële ruimte te hebben in geval van een saldotekort op de betaalrekening. Zij hebben daartoe extra hypotheek gesteld en maken af en toe gebruik van het krediet. Aangezien de kredieten nu zijn opgezegd, hebben zij de hypotheek onnodig verhoogd en voor niets extra kosten gemaakt.
- De consumenten hebben het krediet altijd correct gebruikt en nooit klachten gekregen over hun betaalcapaciteit of de nakoming van hun verplichtingen. De gestelde hypotheek is ongeveer een kwart van de WOZ-waarde van hun woning. Er is dan ook geen risico voor de bank, aangezien het krediet is gelinkt aan de woning en daarom een goudgerande zekerheid heeft. De redenen voor opzegging zijn dan ook niet van toepassing op de financiële situatie van de consumenten, omdat er nooit betaalproblemen zijn geweest.
- Kredieten zijn van alle tijden, waardoor het standpunt van de bank onjuist is. Een krediet bij een bank bestaat al sinds mensenheugenis en zal in de toekomst ook blijven bestaan. Het door de bank aangeboden alternatieve krediet waarbij zij 11 procentpunt meer rente zouden moeten betalen, is een oneerbaar voorstel en enkel in het voordeel van de bank.
- De consumenten kunnen de door de bank aangehaalde afspraken uit de voorwaarden nergens vinden in hun administratie en betwisten dan ook dat er is afgesproken dat de bank de kredieten mocht opzeggen op basis hiervan. Ten tijde van het afsluiten van de kredieten is er in zijn geheel niet gesproken over een opzegbevoegdheid van de bank en de bank heeft nog altijd geen bewijs aangeleverd dat de afspraken waar zij naar refereert daadwerkelijk zijn gemaakt met de consumenten.
- Door het opheffen van het hypotheekkrediet worden de consumenten gedwongen om meer geld aan te houden op hun betaalrekeningen, wat zij van de spaarrekening af moeten halen. De bank betaalt over het geld op de betaalrekening – in tegenstelling tot het geld op de spaarrekening – geen rente, waardoor de consumenten deze rente mislopen. De consumenten vinden dan ook dat het opzeggen van het hypotheekkrediet alleen uitpakt in het voordeel van de bank en dat de bank haar klanten niet centraal heeft gesteld.

- In tegenstelling tot wat de bank stelt benutten de consumenten de kredieten al vele jaren regelmatig en als bewijs daarvoor hebben zij het financieel jaaroverzicht van 2023 aangeleverd, waarop te zien is dat beide kredieten in dat jaar meerdere keren zijn gebruikt. Daarnaast laten de aangeleverde rekeningafschriften uit 2024 ook zien dat beide kredieten werden gebruikt.
- Ten aanzien van krediet 2 heeft de bank op 13 oktober 2024 ten onrechte een blokkade ter grootte van het kredietbedrag (€5.000,-) op de betaalrekening van de consumenten geplaatst. De consumenten zijn hier niet over ingelicht, evenals over de opheffing van het krediet, waardoor er overboekingen zijn afgekeurd. Dit illustreert de laakbare houding van de bank.

Het verweer

- 2.8 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 in deze zaak om?

- 3.1 De commissie staat voor de vraag of de bank de hypotheekkredieten mocht opzeggen. De commissie beantwoordt deze vraag bevestigend en licht dat als volgt toe.

De opzegging van het hypotheekkrediet door de bank

- 3.2 De consumenten stellen dat er niet is afgesproken dat de bank de hypotheekkredieten mag opzeggen. De commissie volgt deze stelling niet, omdat in artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden is opgenomen dat de bank de relatie mag opzeggen. De commissie stelt dan ook voorop dat partijen een opzeggingsbevoegdheid van de bank zijn overeengekomen. In de Algemene Bankvoorwaarden staat immers vermeld dat zowel de cliënt als de bank de relatie tussen hen schriftelijk geheel of gedeeltelijk kan opzeggen, zie ook overweging 2.2. De bank mocht de hypotheekkredieten daarom opzeggen.¹ Deze bevoegdheid is echter niet onbeperkt. De bank mag van deze bevoegdheid geen gebruik maken indien dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.²
- 3.3 De vraag die overblijft is of de bank haar opzegbevoegdheid heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

¹ Daarnaast zijn duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd, zoals het hypotheekkrediet, in beginsel ook opzegbaar als er geen opzegmogelijkheid is overeengekomen. Dit volgt uit het arrest van de Hoge Raad 28 oktober 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ9854, te vinden op www.rechtspraak.nl. Wel kunnen de eisen van redelijkheid en billijkheid nadere eisen stellen aan de opzegging.

² Zie Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Bij de beoordeling hiervan zal de commissie de belangen van de bank afwegen tegen de belangen van de consumenten. Alle omstandigheden van het geval wegen daarbij mee.

- 3.4 De commissie neemt als uitgangspunt – en onder verwijzing naar haar vaste lijn³ – dat het de bank in beginsel vrijstaat om haar (strategisch) beleid te bepalen en tot de conclusie te komen dat bepaalde producten niet meer passen in nieuw beleid. De bank heeft haar beleidsbeslissing als volgt toegelicht. Het hypotheekkrediet, dat geen aflossingsverplichting of opnamebeperkingen kent, past volgens de bank niet meer bij de huidige tijd en bij de visie die zij heeft op een 'Financieel gezond leven'. Het product kent bijvoorbeeld risico's waarvan de consumenten zich onvoldoende bewust kunnen zijn en de besteding is niet getoetst op basis van de huidige financiële situatie van de klant. Ook vanuit toezichthouders en instanties zoals het NIBUD en de Consumentenbond wordt steeds meer de nadruk gelegd op verantwoord lenen. Het product kan daarom sinds 2015 niet meer worden afgesloten en de bank wil nu ook de lopende overeenkomsten voor al haar klanten beëindigen. De individuele financiële situatie van de klanten met een hypotheekkrediet speelt daarbij geen rol, evenals de vraag of het krediet al dan niet werd gebruikt.
- 3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldoende onderbouwd dat zij een zwaarwegend belang heeft bij het stopzetten van het hypotheekkrediet voor al haar klanten, waaronder dus ook voor de consumenten. Voorts dient een belangenafweging te worden gemaakt. De commissie begrijpt de argumenten van de consumenten zo, dat zij in het kader van de belangenafweging stellen dat de alternatieven en voorstellen van de bank onvoldoende tegemoetkomen aan de negatieve gevolgen van het stopzetten van het hypotheekkrediet.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat de bank echter voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consumenten. Daarvoor is het volgende redengevend. De bank heeft een opzegtermijn gehanteerd van twee maanden en de consumenten een compensatie aangeboden. Het is de commissie verder niet gebleken dat de consumenten het hypotheekkrediet op dit moment nodig hebben. Ook hebben de consumenten niet aannemelijk gemaakt dat zij geen andere mogelijkheden hebben om de gewenste buffer te realiseren. In het licht daarvan heeft de bank (naar het oordeel van de commissie geen onredelijke) voorstellen gedaan om het nadeel van de consumenten op te heffen. De consumenten zijn daar niet op ingegaan.
- 3.7 De commissie acht het invoelbaar dat de consumenten een bepaalde gemoedsrust ontleenden aan de mogelijkheden die het hypotheekkrediet hen bood. Maar die omstandigheid legt, in het licht van het hiervoor weergegeven belang van de bank, onvoldoende gewicht in de schaal.

³ Zie onder andere G Kifid 2024-0475, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

Voor de commissie is zodoende niet komen vast te staan dat de bank haar bevoegdheid heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

De bank hoeft het hypotheekkrediet dan ook niet te herstellen. De consequentie dat de consumenten dan meer geld op de betaalrekening moeten aanhouden of een krediet moeten afsluiten met een hogere rente, maakt dit oordeel niet anders.

- 3.8 De eisen van redelijkheid en billijkheid kunnen in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval op grond van artikel 6:248 lid 1 BW meebrengen dat aan de opzegging nadere eisen gesteld worden. Bijvoorbeeld dat een bepaalde opzegtermijn in acht moet worden genomen of dat de opzegging gepaard moet gaan met het aanbod tot betaling van een (schade)vergoeding. Gelet op de alternatieven die de bank aan de consumenten heeft aangeboden en de opzegtermijn die zij in acht heeft genomen, heeft de bank niet in strijd gehandeld met deze eisen.
- 3.9 De commissie komt daarmee tot het oordeel dat de opzegging van de bank naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar is en dat de bank de hypotheekkredieten mocht opzeggen. De klacht van de consumenten is ongegrond.

Ambtshalve toetsing

- 3.10 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 35 van de Algemene Bankvoorwaarden 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 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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl