Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0507

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, mr. P.G. Salvadori, A.E. Tevel, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	18 juni 2024
Klacht van	De heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Tussenuitspraak

Samenvatting

Tussenuitspraak. Eind februari 2023 heeft de bank de consumenten een renteverlengingsvoorstel toegezonden waarop geen variabele rente werd aangeboden. Naar aanleiding hiervan hebben de consumenten via de chat contact opgenomen met de bank en gevraagd om dit voor hen in orde te maken. De bank heeft hierop geantwoord dat zij het rentecontract eind mei 2023 zal aanpassen naar een variabele rente. Begin april 2023 is de bank hierop teruggekomen nadat bleek dat een variabele rente op grond van de overeenkomst en de van toepassing zijnde voorwaarden was uitgesloten. De consumenten stellen zich op het standpunt dat er een overeenkomst tot stand is gekomen waar de bank zich aan dient te houden. De commissie volgt het standpunt van de consumenten en oordeelt dat de consumenten er in dit geval gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat een variabele rente was overeengekomen. De commissie stelt de consumenten in de gelegenheid om zich uit te laten over de omvang van de schade. Daarna zal de bank de gelegenheid krijgen daarop te reageren.

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; 5) de dupliek van de bank.

1.2 De consumenten zijn in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde mr. V.J.A. van Hees van Stichting Achmea Rechtsbijstand.

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 in mei 2021 een hypothecaire geldlening (hierna: de hypotheek) afgesloten bij de bank. De hypotheek bestaat uit drie leningdelen, waaronder een aflossingsvrij leningdeel ter hoogte van € 95.000,- (hierna: de lening). De klacht van de consumenten gaat over deze lening. De consumenten hebben de rente van de lening voor twee jaar vastgezet tegen 1,26%.

2.2 Op de hypotheek zijn de 'Algemene Basisvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2020' (hierna: de basisvoorwaarden) van toepassing. In de offerte die de bank op 21 mei 2021 heeft uitbracht is voor zover relevant het volgende vermeld:

> *"**B. Welke hypotheekvoorwaarden gelden?***
>
> *U kiest voor een lening met Algemene Basisvoorwaarden voor particuliere leningen (hierna noemen we dit de Basisvoorwaarden). De Basisvoorwaarden gelden voor al uw leningdelen. Voor de Basisvoorwaarden gelden minder uitgebreide mogelijkheden. Dit heeft als gevolg dat u een lagere rente betaalt dan bij een lening met uitgebreidere mogelijkheden.*
>
> ***C. Wat spreken we af over de Basisvoorwaarden?***
>
> *U heeft gekozen voor de Basisvoorwaarden. Bij de Basisvoorwaarden betaalt u een lagere rente dan bij een lening met Plusvoorwaarden. Maar heeft u minder uitgebreide mogelijkheden.*
>
> *Bij de Basisvoorwaarden gelden de volgende afspraken:*
>
> *(...)*
> *2) U kunt niet alle rentetypes kiezen.*
> *Bij de Basisvoorwaarden kunt u alleen uit de rentetypes kiezen die we bij de Basisvoorwaarden aanbieden. Bij afloop van uw rentevastperiode en bij tussentijdse rentewijziging kunt u bij de Basisvoorwaarden alleen kiezen uit de rentetypes die wij dan aanbieden bij de Basisvoorwaarden. Het is ook mogelijk dat we dan geen Basisvoorwaarden meer aanbieden. Wij bieden u dan de rentetypes aan van de lening met Plusvoorwaarden.*
> *(...) "*

2.3 In verband met het aflopen van de rentevastperiode per 31 mei 2023 heeft de bank de consumenten op 24 februari 2023 een renteverlengingsvoorstel toegezonden.

2.4 De consumenten hebben op dezelfde dag via de chat contact opgenomen met de klantenservice van de bank. Uit de chat blijkt dat (i) de consumenten het renteverlengings-voorstel hebben ontvangen, (ii) zij graag een variabele rente willen maar dat dit rentetype niet wordt aangeboden. De consumenten vragen de betreffende medewerker van de bank (hierna: de medewerker) hen hierbij te helpen.

2.5 Het relevante deel van het chatgesprek is hieronder weergegeven.

> *"16:41 Jij*
> *Goedemiddag, ik heb een rentevoorstel voor mijn hypotheekdeel gekregen. Ik zou graag naar variabele rente willen, maar deze optie wordt niet aangeboden. Kunt u mij daarmee helpen?*
>
> *16:42 Medewerker klantenservice*
> *Jazeker, goed dat u contact opneemt. Ik help u hier graag mee verder.*
>
> *16:44 Medewerker klantenservice*
> *Ik zie dat u voor 1 leningdeel een nieuw rentevoorstel heeft ontvangen. Voor dit leningdeel wilt u dus kiezen voor variabele rente als ik u goed begrijp?*
>
> *16:44 Jij*
> *Ja dat klopt*
>
> *16:45 Medewerker klantenservice*
> *Goed, ik ga voor u bekijken wat de mogelijkheden zijn. Een ogenblik alstublieft.*
>
> *16:46 Jij*
> *Dank.*
>
> *16:52 Medewerker klantenservice*
> *Ik heb het voor u nagekeken. Omdat het nog iets langer duurt dan 3 maanden voordat de wijziging in gaat, kan ik dit helaas nog niet meteen verwerken in ons systeem.*
>
> *16:54 Medewerker klantenservice*
> *Er zijn 2 opties; u kunt het ontvangen rentevoorstel printen (mocht u deze niet per post hebben ontvangen) en hierop aangeven dat u kiest voor variabele rente. Of wij kunnen agenderen bij uw dossier dat wij dit voor u gaan verwerken. Dit kunnen wij doen vanaf 3 maanden voor het einde van uw huidige rentecontract; dit zal vanaf begin maart zijn.*
>
> *16:54 Medewerker klantenservice*
> *Graag hoor ik van u voor welke optie u kiest."*

De medewerker wijst de consumenten tijdens het gesprek op de risico's van het kiezen voor een variabele rente en er wordt gechat over de mogelijkheid om het renteverlengings-voorstel vanuit de online bankomgeving te printen en per post te versturen. Dit bleek toch niet mogelijk te zijn. Vervolgens gaat het chatgesprek als volgt verder.

> *"17:17 Medewerker klantenservice*
>
> *Wat ik dan kan doen, is dat ik het voor u agendeer bij uw dossier en dat wij de wijziging naar variabele rente begin maart voor u gaan verwerken. Zou u dit willen?*
>
> *17:18 Jij*
> *Wat is de variabele rente nu?*

(...)
17:19 Jij
2,05 zie ik

17:20 Medewerker klantenservice
Wees u ervan bewust dat dit kan wijzigen; het kan dalen waardoor uw maandlasten dalen, maar ook stijgen met als gevolg hogere maandlasten.

17:21 Jij
Begrijp ik. Agendeert u maar voor maart

17:22 Medewerker klantenservice
Prima! Ik ga hier een aantekening van maken dat wij uw rentecontract per 31-5-2023 gaan aanpassen naar een variabele rente. Graag ontvang ik nog uw akkoord hiervoor, zodat dit vastgelegd kan worden.

17:22 Jij
Akkoord

17:24 Medewerker klantenservice
Dank u wel. Ik ga dit vastleggen en u krijg nog een bevestigingsbrief van ons zodra wij deze wijziging hebben doorgevoerd. Heeft u zo voldoende informatie of heeft u nog andere vragen waar ik u mee kan helpen?".

2.6 Toen de bank de rente op 3 april 2023 wilde aanpassen, kwam zij erachter dat de medewerker de consumenten per abuis verkeerd heeft geïnformeerd. Het is op grond van de tussen partijen gesloten overeenkomst niet mogelijk om te kiezen voor een variabele rente. Op 4 april 2023 heeft de medewerker de consumenten hierover geïnformeerd en hen gewezen op de van toepassing zijnde basisvoorwaarden waardoor het niet mogelijk is om een variabele rente aan te bieden voor de lening. De consumenten stellen zich echter op het standpunt dat er een toezegging is gedaan waaraan de bank zich dient te houden.

2.7 Uitwisseling van standpunten heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid zodat de commissie uitspraak zal doen.

De klacht en vordering

2.8 De consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank hen heeft toegezegd dat zij gebruik kunnen maken van een variabele rente. De consumenten hebben hiertoe aangevoerd dat zij van de medewerker, een professioneel medewerker in dienst van de bank, mochten verwachten de juiste informatie te krijgen. De bank had tijdens het chat-gesprek alle middelen voorhanden om de consumenten van een juist advies, dan wel juiste informatie te voorzien. De bank heeft de consumenten gevraagd akkoord te gaan met de gemaakte afspraken. Dit hebben de consumenten gedaan. De consumenten hadden geen reden om te twijfelen aan de toezegging van de bank en zij menen dat er een overeenkomst tot stand is gekomen die de bank moet nakomen.

Het verweer

2.9 De bank heeft de volgende verweren gevoerd. De consumenten mochten er niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de mededeling die de medewerker over de variabele rente heeft gedaan juist was. Bij het aangaan van de lening hadden de consumenten de mogelijkheid om te kiezen voor basisvoorwaarden of plusvoorwaarden. Wanneer de klant kiest voor basisvoorwaarden is de rente lager. Tegenover dit rentevoordeel staat het nadeel dat er op een aantal onderdelen van de overeenkomst beperktere voorwaarden gelden. Zo wordt bij de basisvoorwaarden geen variabele rente aangeboden waar dit bij de plus-voorwaarden wel een mogelijkheid is.

2.10 De consumenten hebben tijdens het aanvraagtraject welbewust gekozen voor de basis-voorwaarden en wisten, dan wel behoorden te weten dat een variabele rente geen mogelijkheid was. Dat er op het renteverlengingsvoorstel geen variabele rente werd aangeboden was dus in lijn met de tussen partijen gemaakte afspraken. Daar komt bij dat de bank niet uit haarzelf een variabele rente voor de lening heeft aangeboden maar dat dit op verzoek van de consumenten is gebeurd, nadat de pogingen van de consumenten om zelf online voor een variabele rente te kiezen niet slaagden.

2.11 Gelet op de omstandigheden van dit geval hadden de consumenten dus nader onderzoek moeten doen naar de juistheid van de mededeling van de bank. De consumenten zijn gebonden aan de overeenkomst en de daarop van toepassing zijnde basisvoorwaarden waaruit volgt dat een variabele rente is uitgesloten.

2.12 De bank erkent dat zij een onjuiste mededeling heeft gedaan en dat zij dit niet had mogen doen. Tegelijkertijd stelt zij zich op het standpunt dat zij de onjuiste mededeling heeft hersteld zodra zij dit kon. De bank heeft de onjuiste mededeling ruim voor het ingaan van de nieuwe rentevastperiode hersteld. Daarbij komt dat de consumenten geen schade lijden. Zij zijn door de onjuiste mededeling niet in een nadeligere positie gebracht, nu zij gelet op de gemaakte afspraken geen mogelijkheid hadden om te kiezen voor een variabele rente.

3. De beoordeling

Welke vraag moet de commissie beantwoorden?

3.1 De vraag is of de bank ten aanzien van het rentetype (variabele rente dan wel vaste rente) een toezegging heeft gedaan waarop de consumenten gerechtvaardigd mochten vertrouwen. De commissie oordeelt dat de consumenten erop mochten vertrouwen dat de bank het rentetype zou veranderen naar een variabele in plaats van een vaste rente. De commissie zal haar oordeel hieronder toelichten.

Het juridisch kader

3.2 Bij het beantwoorden van de vraag of sprake is van gerechtvaardigd vertrouwen dient de commissie bij haar beoordeling uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de bank in beginsel gehouden is aan de mededeling die zij tegenover de consumenten heeft geuit, ook als de mededeling een fout bevatte. Als voorwaarde geldt wel dat de consumenten er redelijkerwijs op mochten vertrouwen dat deze mededeling de werkelijke bedoeling van de bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer de consumenten, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorden te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.

De verdere beoordeling

Er is sprake van gerechtvaardigd vertrouwen

3.3 In het onderhavige geval is de commissie van oordeel dat de feiten en omstandigheden in deze zaak maken dat de consumenten er gerechtvaardigd op mochten vertrouwen dat de bank een variabele rente voor de lening zou toepassen. De commissie neemt daartoe de volgende omstandigheden in aanmerking.

3.4 Hoewel de consumenten hebben gekozen voor de 'goedkopere' basisvoorwaarden en in de offerte duidelijk vermeld is dat het op grond van de basisvoorwaarden niet mogelijk is om alle rentetypes te kiezen, staat niet vermeld dat een variabele rente niet mogelijk is in de basisvoorwaarden. Bovendien staat in artikel 28 b van de basisvoorwaarden het volgende:

> *'(...) Wij kunnen u ook een ander rentetype aanbieden met het rentepercentage dat voor dat rentetype geldt. U moet ons dan meedelen welk rentetype u kiest. Wij moeten uw keuze hebben ontvangen voordat de bestaande rentevastperiode afloopt.'*

Hoewel hier staat dat *de bank* dit *kan* aanbieden en de bank dat in dit geval niet zelf heeft aangeboden, vindt de commissie dat uit deze passage zou kunnen worden opgemaakt dat klanten voor een ander rentetype kunnen kiezen dan bij verstrekking is overeengekomen. Ook staat in de voorwaarden aangegeven dat de bank onder omstandigheden de rentetypes kan aanbieden die horen bij de Plusvoorwaarden. Ook stelt de commissie vast dat in de basisvoorwaarden de verschillende rentetypes niet worden gedefinieerd waardoor het onderscheid niet duidelijk is. Het woord rentetype komt een aantal keer terug maar er wordt niet eenduidig uitgelegd wat daarmee wordt bedoeld.

3.5 Verder blijkt uit het renteverlengingsvoorstel niet duidelijk dat variabele rente geen optie is. Het renteverlengingsvoorstel geeft aan dat de aangeboden rentevastperiodes de meest gemaakte keuzes zijn, waarmee dus ook wordt aangegeven dat er andere keuzes mogelijk zijn.

Nadat de consumenten er via de online bankomgeving niet in slaagden om voor een variabele rente te kiezen, hebben zij zich met deze hulpvraag tot de bank gewend. De commissie vindt dit in het licht van hetgeen in de basisvoorwaarden en het renteverlengingsvoorstel staat niet onbegrijpelijk.

3.6 De consumenten hebben de bank tijdens het chatgesprek gevraagd hen te helpen met het kiezen voor een variabele rente. Tijdens het gesprek wordt door de medewerker aangegeven dat er twee opties zijn. De eerste optie blijkt achteraf gezien toch niet mogelijk waarna de tweede optie overblijft. De medewerker geeft in dat verband aan dat zij het verzoek van de consumenten nu nog niet kan verwerken, maar dat zij dit wel kan agenderen voor in maart. Vervolgens bevestigt de medewerker aan de consumenten zonder voorbehoud dat zij bij een akkoord *'(...) het rentecontract per 31-5-2023 gaan aanpassen naar een variabele rente'.* De consumenten hebben via de chat aangegeven dat ze akkoord zijn met de voorgestelde wijziging.

De consumenten mochten afgaan op de mededeling van de medewerker

3.7 Voorts lijkt uit de bewoordingen van de bank te volgen dat de bank zich op het standpunt stelt dat de consumenten geen rechten kunnen ontlenen aan de foute mededeling van de medewerker omdat het ging om een medewerker klantenservice en niet om een financieel adviseur. De commissie gaat hier niet in mee. Zij overweegt daartoe dat (i) de bank er zelf voor kiest om bepaalde kanalen beschikbaar te stellen voor de communicatie met haar cliënten en daar ook de gevolgen van draagt, (ii) de medewerker tijdens het chatgesprek alle informatie tot haar beschikking had om de consumenten erop te wijzen dat zij niet konden kiezen voor een variabele rente. Sterker: de medewerker heeft tijdens het gesprek even de tijd genomen om een en ander voor de consumenten uit te zoeken en kwam zes minuten later met een positief antwoord terug op de lijn. Verder (iii) wordt de functie van de medewerker intern aangeduid als 'Financieel Adviseur Wonen'. Ook (iv) gaf de medewerker advies over de risico's van het kiezen voor een variabele rente en (v) moest zij (aanvankelijk) zelf de door haar gemaakte fout herstellen. Deze omstandigheden tezamen maken dat de consumenten tijdens het gesprek ervan uit mochten gaan dat hij met een ter zake deskundige medewerker van de bank aan het chatten was en dat de door deze medewerker verstrekte informatie juist was.

3.8 Ondanks dat de bank een beroep heeft gedaan op een eerdere uitspraak van de commissie waarin geen gerechtvaardigd vertrouwen is aangenomen[1], is zij van oordeel dat de consumenten er in dit geval wel op mochten vertrouwen dat de medewerker hen juist informeerde en ook de bevoegdheid had om de betreffende afspraak te maken.

[1] GC Kifid 2023-0358.

Dat er hierdoor ten aanzien van het rentecontract een overeenkomst is ontstaan die afwijkt van de aanvankelijk gesloten overeenkomst doet daar niet aan af. Het is immers mogelijk om afwijkende afspraken te maken, zoals ook blijkt uit het formulier 'Klantinformatie Vaste rente': *'Het is mogelijk dat die informatie voor jou niet geldt omdat je situatie anders is. Of omdat wij andere afspraken met je hebben gemaakt.'*

Er is geen sprake van een fout die kan worden hersteld

3.9 Tot slot volgt de commissie de bank niet in haar verweer dat er in dit geval sprake is van een fout die zij op grond van artikel 19.2 van de Algemene Bankvoorwaarden mag herstellen. De commissie meent dat dit artikel van toepassing is bij bijvoorbeeld verkeerde berekeningen/ opgaven en de voorbeelden die in het artikel zelf zijn genoemd. Een geval als het onderhavige, waarbij er een afspraak is gemaakt waar de consument gerechtvaardigd op mag vertrouwen, valt hier naar het oordeel van de commissie niet onder.

Conclusie

3.10 Alle omstandigheden in overweging nemend oordeelt de commissie dat de klacht van de consumenten gegrond is en dat zij gerechtvaardigd mochten vertrouwen op de door de medewerker gedane (onjuiste) mededeling. Dat betekent dat de consumenten er vanuit mochten gaan dat er per 31 mei 2023 een variabele rente op de lening van toepassing zou zijn.

Hoe verder?

3.11 Hiervoor heeft de commissie vastgesteld dat de consumenten gerechtvaardigd mochten vertrouwen op de mededeling van de bank. De bank had gelet daarop het rentetype voor de lening per 31 mei 2023 moeten wijzigen naar een variabele rente.

3.12 De commissie begrijpt tegelijkertijd dat deze afspraak praktisch onuitvoerbaar is omdat het systeem van de bank dit niet toelaat.[2] De bank zal daarom de schade van de consumenten moeten vergoeden. Wat die schade is, is thans moeilijk vast te stellen. Daarvoor zal de huidige situatie moeten worden vergeleken met de hypothetische situatie waarin aan de consumenten wel een variabele rente zou zijn berekend. Daarbij doet dan vervolgens de vraag voor of de consumenten dan in de tussentijd niet toch op enig moment zijn rente weer zouden hebben vastgezet.

3.13 De commissie zal partijen daarom in de gelegenheid stellen zich uit te laten over de omvang van de door de consumenten geleden schade.

[2] Als dit anders is verneemt de commissie dat graag.

3.14 Allereerst verzoekt de commissie de bank binnen twee weken informatie te verstrekken over de renteontwikkeling van de variabele rente vanaf 31 mei 2023 tot op heden. Kifid zal deze informatie via het portaal aan de consumenten ter beschikking stellen.

3.15 Vervolgens zullen de consumenten in de gelegenheid worden gesteld om zich binnen twee weken uit te laten over de omvang van de door hen geleden schade. Zij dienen deze ook te onderbouwen.

3.16 Tot slot zal de bank in de gelegenheid worden gesteld om daar binnen twee weken op te reageren.

3.17 Na ontvangst van de reacties van partijen zal de verdere voortang van de procedure worden bepaald. Dit kan inhouden dat er een beslissing wordt genomen of dat partijen worden uitgenodigd voor een (al dan niet digitale) hoorzitting.

4. De beslissing

- De commissie stelt partijen in de gelegenheid om te reageren zoals hiervoor vanaf randnummer 3.13 is vermeld;
- Houdt iedere verdere beslissing aan.

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 11 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