Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1040

(mr. dr. S.O.H. Bakkerus, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	28 november 2024
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
Bijlage	Relevante bepalingen uit de algemene voorwaarden

Samenvatting

Rentevastperiode. De consumenten zijn vergeten het formulier met daarin de rentekeuze voor 10 jaar aan de bank terug te sturen. Bij gebreke van een keuze van de consumenten heeft de bank de rente weer voor één jaar vastgezet. De consumenten zijn het hiermee niet eens en vinden dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door een procedure te hanteren die zeer foutgevoelig is. De commissie gaat hier niet in mee. De vordering van de consumenten 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van de bank en 5) de na de zitting gewisselde stukken.

1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op donderdag 22 augustus 2024. Op de hoorzitting was eerstgenoemde consument aanwezig. Namens de bank namen deel: de heer mr. [naam 3] (advocaat), mevrouw [naam 4] (medewerker bank) en mevrouw [naam 5] (medewerker bank).

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 een hypothecaire geldlening bij de bank. Hierop zijn de Algemene Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018 (hierna: de algemene voorwaarden) van toepassing. De relevante bepalingen hiervan zijn opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

2.2 In verband met het aflopen van de rentevastperiode van één van de leningdelen heeft de bank op 24 december 2021 de consumenten een brief gestuurd. In deze brief staat onder meer het volgende:

> ***"Uw aflopende rentevaste periode***
> *De rentevaste periode van uw leningdeel met het nummer [leningnummer] loopt af op 31 maart 2022. Deze rente staat nu 1 jaar vast.*
>
> ***U kunt uit verschillende rentevaste periodes kiezen***
> *U kunt kiezen uit verschillende rentevaste periodes. Elke rentevaste periode heeft zijn eigen rentepercentage. (...)*
>
> ***Uw keuze doorgeven***
> *Een nieuwe rente kiezen kost u niets. Uw gewenste rentevaste periode kunt u als volgt doorgeven:*
> *- Kruis op het Formulier voor een nieuwe rentevaste periode aan welke rentevaste periode u wilt.*
> *- Onderteken het formulier.*
> *- Stuur het formulier in de bijgevoegde envelop vóór 31 maart 2022 terug.*
>
> *Hebben wij uw keuze vóór 31 maart 2022 verwerkt? Dan ontvangt u hiervan een bevestiging in uw Berichten Inbox. U vindt uw Berichten Inbox in Rabo Internetbankieren en in de Rabo Bankieren App. Uw nieuwe percentage staat ook op het rekeningafschrift dat u ontvangt in de eerste maand na de wijziging. Uw nieuwe rentevaste periode gaat in op 1 april 2022. Aan het einde van deze maand wordt het nieuwe maandbedrag geïncasseerd.*
>
> ***Als we geen keuze ontvangen***
> *Als we het formulier vóór 31 maart 2022 niet van u hebben ontvangen, dan zetten we de rente voor 1 jaar vast zonder rentebedenktijd.*
>
> ***Wat als de rente lager of hoger is op 1 april 2022***
> *De rente kan gestegen of gedaald zijn op 1 april 2022. Als de rente die we op 1 april 2022 aanbieden voor de door u gekozen rentevaste periode lager is dan de rente in de bijlage bij deze brief, dan geldt voor u die lagere rente. Ook wijzigen de genoemde bedragen. Als de rente op dat moment hoger is, geldt de rente uit de bijlage.*
> *(...)"*

2.3 Op 15 januari 2022 hebben de consumenten het formulier ondertekend en daarbij aangegeven dat zij voor een rentevastperiode van 10 jaar kozen (met een rente van 1,35%). Per ongeluk hebben de consumenten het formulier echter niet naar de bank gestuurd. Omdat de bank geen keuze voor een nieuwe rentevastperiode van de consumenten had ontvangen, heeft zij de rente op het leningdeel van de consumenten weer voor één jaar vastgezet (van 1 april 2022 t/m 31 maart 2023).

2.4 In maart 2023 hebben de consumenten hun fout ontdekt en hierover contact opgenomen met de bank. De bank is echter niet bereid de rentevastperiode voor de consumenten aan te passen. De consumenten hebben vervolgens een klacht bij Kifid ingediend.

De klacht en vordering

2.5 De consumenten vorderen dat de bank de rente met terugwerkende kracht per 1 april 2022 vastzet voor 10 jaar tegen een rente van 1,35%. Als alternatief vorderen zij een financiële compensatie van de bank.

2.6 Deze vordering berust op de grondslag dat de bank niet voldaan heeft aan haar zorgplicht. Allereerst erkennen de consumenten dat zij een fout hebben gemaakt: het door hen ingevulde en ondertekende rentekeuzeformulier is per abuis op een stapel terechtgekomen die bedoeld was voor de accountant. De consumenten betogen evenwel dat de bank haar zorgplicht heeft geschonden door een procedure te hanteren die zeer foutgevoelig is. Volgens de consumenten houdt de zorgplicht in dat de bank administratief-organisatorische maatregelen moet nemen die de kans op fouten en of schade minimaliseren. Concreter vinden de consumenten dat de bank hen tijdig (bijvoorbeeld twee weken voor afloop van de termijn) een herinnering had moeten sturen dat zij nog geen rentekeuzeformulier retour had ontvangen.

Het verweer

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

3. De beoordeling

Voldaan aan de zorgplicht?

3.1 De vraag die in deze zaak centraal staat, is of de bank medio maart 2022 de consumenten een herinnering had moeten sturen dat de bank nog geen rentekeuze van hen ontvangen had.

3.2 De commissie stelt voorop dat er geen wettelijke of contractuele verplichting is voor de bank om de door de consumenten genoemde herinnering te sturen. In artikel 28 van de algemene voorwaarden is – in overeenstemming met artikel 68b lid 1 Besluit Gedrags-toezicht financiële ondernemingen Wft (BGfo) – bepaald dat de bank minimaal drie maanden voordat de rentevastperiode afloopt, een aanbod doet voor nieuwe rente-percentages. Vervolgens is het aan de klant om een keuze te maken en die keuze tijdig aan de bank door te geven.

De situatie waarin klanten (bewust of onbewust) geen keuze doorgeven aan de bank, is niet in het BGfo of andere wetgeving geregeld, maar wel in de algemene voorwaarden van de bank: op grond van artikel 28 onder c van de algemene voorwaarden[1] wordt de rente dan vastgezet voor dezelfde periode als de rentevastperiode die de klant daarvoor had. In de algemene voorwaarden is niet opgenomen dat de bank in die situatie moet controleren of de klant *bewust* geen keuze heeft doorgegeven of dat dat *onbewust/onbedoeld* is gebeurd (bijvoorbeeld doordat er iets is misgegaan bij de postbezorging of aan de kant van de klant zelf).

3.3 Uit de eisen van redelijkheid & billijkheid kunnen aanvullende verplichtingen voortvloeien (op grond van artikel 6:248 lid 1 Burgerlijk Wetboek (BW)). De commissie ziet echter geen aanleiding om in deze zaak een aanvullende verplichting voor de bank aan te nemen. Voor dit oordeel is van belang dat de consumenten ook een eigen verantwoordelijkheid hebben. Van klanten van de bank mag namelijk verwacht worden dat zij in staat zijn om een formulier correct en tijdig op de post te doen. Natuurlijk kan bij de postbezorging iets misgaan, maar ook dat komt op grond van artikel 3:37 lid 3 BW in beginsel voor rekening en risico van de verzender.[2] Het is niet de taak van de bank om maatregelen te nemen die nadelige consequenties van fouten in de postbezorging minimaliseren. Dit alles maakt dat het niet onder de zorgplicht van de bank valt om een herinnering te sturen aan klanten van wie de bank nog geen rentekeuze ontvangen heeft.

3.4 Dit laat overigens onverlet dat de nadelige consequenties van het niet-versturen van het formulier voorkomen hadden kunnen worden als de bank de consumenten een herinnering had gestuurd. In dat licht valt het toe te juichen dat de bank in 2023 haar procedure heeft aangepast en tegenwoordig wél een herinnering stuurt. Maar dat is een eigen beleidskeuze van de bank en dus geen verplichting.

3.5 Kortom: anders dan de consumenten betogen, brengt de zorgplicht niet met zich dat de bank de consumenten een herinnering had moeten sturen om hen erop te wijzen dat de bank nog geen rentekeuze van hen had ontvangen.

Voldaan aan artikel 68b lid 3 BGfo?

3.6 Ter zitting is artikel 68b lid 3 BGfo aan de orde gekomen.

---

[1] De commissie merkt hierbij op dat zij dit geen oneerlijk beding vindt (in de zin van de Richtlijn oneerlijke bedingen). De situatie waarin een klant (bewust of onbewust) geen rentekeuze maakt, moet namelijk wel ergens geregeld worden. Het kan immers niet zo zijn dat als een klant nalaat om een rentekeuze te maken, hij dan geen rente zou hoeven te betalen. Er moeten dus afspraken gemaakt worden over welke rente van toepassing is in het geval de bank geen rentekeuze van de klant ontvangt.

[2] Zie onder meer GC Kifid nr. 2020-176 en 2022-0067.

Op grond van deze bepaling moet de bank, voorafgaand aan de inwerkingtreding van een nieuwe debetrentevoet, de klant informeren over het termijnbedrag dat moet worden betaald nadat de nieuwe debetrentevoet in werking is getreden.[3] Als deze bepaling zou betekenen dat de bank eind maart 2022 de consumenten had moeten informeren over hun nieuwe termijnbedrag (behorend bij een rentevastperiode van 1 jaar), dan zou voor de consumenten wellicht duidelijk zijn geworden dat de bank hun rentekeuze (voor een rentevastperiode van 10 jaar) niet in goede orde ontvangen had. Een dergelijke lezing van artikel 68b lid 3 BGfo zou dus hetzelfde effect kunnen hebben als de herinnering die de consumenten graag hadden gehad (maar waar de bank dus niet toe verplicht is).

3.7 Partijen zijn in de gelegenheid gesteld om zich hierover uit te laten. De bank heeft aangevoerd dat zij met haar brief van 24 december 2021 heeft voldaan aan artikel 68b lid 3 BGfo. Via de rentekeuzebrief wordt de klant ruim drie maanden voor inwerkingtreding van een nieuwe rentevastperiode geïnformeerd over de nieuwe termijnbedragen. Volgens de bank volgt uit artikel 68b lid 3 BGfo geen verplichting om de consumenten eind maart 2022 – nadat de bank dat al op 24 december 2021 had gedaan – nogmaals over het nieuwe termijnbedrag te informeren.

3.8 De consumenten hebben hiertegen ingebracht dat in de brief van 24 december 2021 wordt vermeld dat als de rente op 1 april 2022 lager is dan de rente in het rentekeuzeformulier, dan die lagere rente geldt; met als gevolg dat het nieuwe termijnbedrag dan ook lager wordt. Alleen al om die reden moet de klant expliciet voor de feitelijke aanvang van de nieuwe rentevastperiode op de hoogte worden gesteld van de werkelijke debetrentevoet en het werkelijke termijnbedrag – zo betogen de consumenten.

3.9 De commissie volgt de zienswijze van de bank. Artikel 68b lid 3 BGfo vormt (tezamen met artikel 68a BGfo en artikel 7:128 lid 1 BW) de implementatie van artikel 27 lid 1 van Richtlijn nr. 2014/17/EU (ook wel bekend als de 'Richtlijn hypothecair krediet'). Dat artikel voorziet in een informatieverplichting. Het gaat erom dat de klant geïnformeerd wordt over (wijzigingen in) de rentevoet en het termijnbedrag, zodat voor de klant duidelijkheid wordt geschapen over de aard van de door hem aangegane verbintenissen.[4] Het doel van deze informatieverplichting is dus niet om een door de klant (bewust of onbewust) gemaakte rentekeuze te bevestigen. Verder vereist artikel 68b lid 3 BGfo niet dat de informatie over het nieuwe termijnbedrag *vlak voor* de aanvang van de nieuwe rentevastperiode verstrekt wordt. Artikel 68b lid 3 BGfo spreekt immers enkel van 'voorafgaand'. Aangezien de brief van 24 december 2021 voorafgaat aan de nieuwe rentevastperiode, heeft de bank met deze brief dus al aan artikel 68b lid 3 BGfo voldaan.

[3] Deze verplichting is overigens ook opgenomen in privaatrechtelijke wetgeving, namelijk in artikel 7:128 lid 1 BW.
[4] Zie overweging 67 uit de preambule van Richtlijn nr. 2014/17/EU.

En hoewel het de commissie niet duidelijk is hoe de bank de klant over het uiteindelijk termijnbedrag informeert in de (door de consumenten aangehaalde) situatie waarin de rente bij aanvang van de nieuwe rentevastperiode lager is dan de in het rentekeuzeformulier vermelde rentevoet, ziet de commissie geen aanleiding om de bank hiernaar te vragen. In deze zaak heeft die situatie zich immers niet voorgedaan.

Slotsom

3.10 De slotsom is dat de klacht van de consumenten ongegrond is en dat hun vordering zal worden afgewezen.

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 oktober 2023, 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 Plusvoorwaarden voor particuliere leningen van de Rabobank 2018

28 Wat geldt voor een leningdeel waarvan de rente voor een bepaalde periode vast staat?

a) (...)
b) Voordat de rentevastperiode stopt, doen wij u een aanbod voor nieuwe rentepercentages. Het nieuwe rentepercentage gaat in na het einde van de rentevastperiode. Wij doen u dat aanbod minimaal 3 maanden voordat de rentevastperiode afloopt. U kunt kiezen uit de rentepercentages die wij u aanbieden. Die rentepercentages zijn de percentages die dan gelden voor verschillende rentevastperiodes. En voor soortgelijke leningdelen. Hierbij kunt u een opslag of een hogere of extra opslag moeten gaan betalen. En kunt u vallen in een andere tariefklasse met een hogere of lagere opslag. Wij kunnen u ook een ander rentetype aanbieden met het rentepercentage dat voor dat rentetype geldt. U moet ons meedelen welk rentetype u kiest. Wij moeten uw keuze hebben ontvangen voordat de bestaande rentevastperiode afloopt.
c) Hebben wij uw keuze niet ontvangen voordat de rentevastperiode afloopt? Dan zetten wij de rente vast voor dezelfde periode als de rentevastperiode die u daarvoor had. En geldt voor het leningdeel een rentepercentage dat wij dan aanbieden voor leningdelen van dezelfde soort met dezelfde rentevastperiode. Is de resterende looptijd van het leningdeel korter dan de oude rentevastperiode? Dan zetten wij de rente vast voor een periode die past bij de resterende looptijd. En geldt voor het leningdeel een rentepercentage dat wij dan aanbieden voor leningdelen van dezelfde soort met dezelfde rentevastperiode. (...)