Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0930

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	8 december 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Argenta Spaarbank NV, gevestigd te Breda, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Boeterente. De consument heeft het formulier 'Nieuwe rentevastperiode renteafkoop' ingevuld en naar de bank gestuurd. De consument heeft echter niet de afkoopvergoeding (boeterente) overgemaakt naar de bank. Hij ging er namelijk van uit dat dit automatisch zou gaan. De commissie oordeelt dat in het rente-afkoopvoorstel duidelijk is aangegeven dat de afkoopvergoeding overgemaakt moet worden en dat daarin niet de suggestie wordt gewekt dat dit automatisch gaat. 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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) 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 consument 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 consument heeft een hypothecaire geldlening bij de bank (met een resterende rentevastperiode tot 1 januari 2025 en een rente van 2,80%). Op 10 maart 2022 heeft hij de bank om een tussentijdse renteaanpassing verzocht. In reactie daarop heeft de bank de consument een rente-afkoopvoorstel gestuurd. Hierin staat onder meer het volgende:

> *"Op 10 maart 2022 gaf u aan dat u de rente van uw lening wilt veranderen. We helpen u graag om dat te regelen. In deze brief leest u wat het kost om uw rente te veranderen. Ook doen wij u een voorstel voor een nieuwe rente.*

Wat kost het als u de oude rente verandert?
U kunt de rente veranderen, maar dat kost u geld. U betaalt € 2.052,75 als u de rente verandert.
(...)

Wilt u de oude rente veranderen?
Bij deze brief vindt u het formulier 'Nieuwe rentevastperiode Renteafkoop'. Op dit formulier staan de nieuwe rentes van de aanbieder van uw lening waaruit u kunt kiezen.

Twijfelt u over uw keuze? Neem dan contact op met uw financieel adviseur.

Wilt u de oude rente veranderen en een nieuwe rente kiezen? Doe dan het volgende.
- Vul het formulier 'Nieuwe rentevastperiode Renteafkoop' in.
- Onderteken het formulier en stuur hem vóór 24 maart 2022 naar Argenta Spaarbank NV.
- Maak voor 1 mei 2022 € 2.052,75 over op bankrekening [rekeningnummer] van Stichting Argenta Ontvangsten. Vermeld daarbij uw leningnummer [nummer] en 'kosten afkoop'.
(...)

Wilt u de rente niet veranderen?
Dan hoeft u niets te doen. U houdt dan uw oude rente."

2.2 De consument heeft het formulier 'Nieuwe rentevastperiode renteafkoop' ingevuld en daarbij gekozen voor een rentevastperiode van 20 jaar met een rente van 2,11%. De consument heeft het formulier vervolgens ondertekend en naar de bank gestuurd. De consument heeft echter niet de afkoopvergoeding (boeterente) van € 2.052,75 overgemaakt naar de bank. De renteafkoop is daardoor niet doorgevoerd, waardoor de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening van de consument – en dus ook de rente – ongewijzigd is gebleven.

2.3 Op 5 april 2023 heeft de consument contact opgenomen met de bank met de vraag waarom de rente(vastperiode) niet gewijzigd was.

De klacht en vordering

2.4 De consument vordert dat hij alsnog gebruik kan maken van het rente-afkoopvoorstel van 10 maart 2022. Destijds had hij het formulier 'Nieuwe rentevastperiode renteafkoop' ingevuld en toegestuurd naar de bank. Hij dacht dat het daarmee van zijn kant geregeld zou zijn. Hij wist niet dat hij zelf de afkoopvergoeding moest overmaken naar de bank. Hij ging ervan uit dat dit automatisch zou gaan. Als de bank tijdig contact met hem had opgenomen om hem erop te wijzen dat de afkoopvergoeding nog niet was betaald, dan had hij zeker de afkoopvergoeding tijdig betaald.

Het verweer

2.5 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 De commissie stelt voorop dat in het rente-afkoopvoorstel van 10 maart 2022 duidelijk is aangegeven dat de afkoopvergoeding van € 2.052,75 vóór 1 mei 2022 overgemaakt moet worden. In het rente-afkoopvoorstel wordt verder ook niet de suggestie gewekt dat de afkoopvergoeding automatisch afgeschreven wordt of dat dit verwerkt wordt in de nieuwe maandtermijn (zoals bij rentemiddeling het geval is). De consument mocht er daarom niet vanuit gaan dat hij na het versturen van het formulier 'Nieuwe rentevastperiode rente-afkoop' klaar was.

3.2 Wel speelt de vraag of de bank – die wél het formulier 'Nieuwe rentevastperiode renteafkoop' heeft ontvangen, maar niet de afkoopvergoeding – contact had moeten opnemen met de consument om hem erop te wijzen dat zij de afkoopvergoeding nog niet had ontvangen.

3.3 De commissie overweegt dat er geen wettelijke of contractuele verplichting is voor de bank om in een dergelijk geval contact op te nemen met de consument. Een verplichting om contact op te nemen zou eventueel kunnen voortvloeien uit de eisen van redelijkheid en billijkheid (op grond van artikel 6:248 lid 1 Burgerlijk Wetboek), maar de commissie ziet in deze zaak geen aanleiding om een dergelijke verplichting aan te nemen. Het gegeven dat de bank wél het formulier maar niet de afkoopvergoeding ontvangen had, hoefde namelijk niet noodzakelijkerwijs te betekenen dat er iets mis was. Er zijn immers meerdere redenen denkbaar waarom een geldnemer uiteindelijk afziet van een renteafkoop. Zo kunnen de rentetarieven inmiddels gewijzigd zijn, waardoor het rente-afkoopvoorstel misschien minder aantrekkelijk is geworden. Of de geldnemer heeft misschien (door een onvoorziene omstandigheid) behoefte aan liquide middelen en kan daarom het geldbedrag van de afkoopvergoeding niet missen. Het feit dat de bank wél het formulier maar niet de afkoopvergoeding ontvangen had, had dus wel aanleiding *kunnen* zijn voor de bank om contact op te nemen met de consument, maar het had geen aanleiding *hoeven* zijn.

3.4 Dit betekent dat de klacht van de consument ongegrond is en dat zijn vordering moet 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 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