Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-684
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 13 november 2016
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank Nederland U.A., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 13 oktober 2017
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft van de bank een e-mailbericht ontvangen over de mogelijkheid om de opslag op de hypotheekrente met 0,5% te verlagen. Consument vordert nakoming van de gedane toezegging. De Commissie wijst de vordering af omdat Consument niet gerechtvaardigd heeft mogen vertrouwen op de inhoud van het mailtje.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies. De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op 18 juli 2013 heeft Consument een offerte voor een hypothecaire geldlening van de Bank ontvangen. De geldlening met een hoofdsom van € 367.500,- bestaat uit drie leningdelen, te weten:
- een aflossingsvrije geldlening van € 175.000.- met een rente van 4,9%, 10 jaar vast;
- een annuïtaire geldlening van € 57.000,- met een rente van 3,9%, 5 jaar vast; en
- een annuïtaire geldlening van € 135.500,- met een rente van 3,9%, 5 jaar vast.

2.2 Bij e-mailbericht van 2 augustus 2016 heeft Consument aan de Bank gevraagd of de in 2015 gedane aflossing van € 35.000,- zou kunnen leiden tot een lagere rente. De Bank heeft hierop het volgende aan Consument bericht:

Beste meneer [redacted]

Onderstaand kunt u zien hoe de rente opslag is opgebouwd. Uw rente zal dus met 0,5 procent omlaag gaan als uw hypotheek onder de 90 procent van de waarde van uw woning komt. Deze 0,5 procent gaat van alle leningdelen af.

Opslag op de totale hypotheek

De totale hypotheek t.o.v. de marktwaarde van het huis	Opslag op uw totale hypotheek
hypotheek met Nationale Hypotheek Garantie (NHG)	geen opslag
hypotheek is niet meer dan 67,5% van de marktwaarde van het huis	geen opslag
hypotheek is meer dan 67,5%, maar niet meer dan 90% van de marktwaarde van het huis	0,40%
hypotheek is meer dan 90% van de marktwaarde van het huis	0,90%

Even de mogelijkheden op een rijtje:

- WOZ waarde is 341.000,- u kunt extra aflossen zodat uw totale hypotheek onder 306.900,- komt
- Taxatiewaarde is 350.000,- u moet hierbij nog een klein bedrag aflossen zodat de totale hypotheek onder de 315.000,- komt
- Taxatiewaarde is 354.000,- of hoger - we kunnen de opslagen verwijderen zonder extra aflossing.

Ik hoor het graag van u als we wijzigingen mogen gaan doorvoeren.

2.3 Naar aanleiding van deze correspondentie heeft Consument een taxatierapport laten opstellen. Consument heeft de Bank hierover geïnformeerd op 15 augustus 2016. Op basis van het taxatierapport is gebleken dat de hoogte van de geldlening lager is dan 90% van de marktwaarde van de woning.

2.4 Op 15 augustus 2016 heeft de Bank ontdekt dat zij in haar e-mail van 2 augustus 2016 aan Consument een fout heeft gemaakt. De Bank heeft hierop contact opgenomen met Consument. Conform het opslagenbeleid dat op de geldlening van Consument van toepassing is, kan de opslag met 0,1% (niet met 0,5%) worden verlaagd indien de hypotheek niet meer dan 90% van de marktwaarde van de woning bedraagt; de opslag bedraagt dan nog 0,4%.

2.5 Op de rechtsverhouding tussen de Bank en Consument zijn o.a. de Algemene Bankvoorwaarden (hierna: de ABV) van toepassing. Artikel 19 ABV luidt:

'Artikel 19 Controle van door de bank verschafte gegevens en uitgevoerde opdrachten
[…]

2. *Als de cliënt een onjuistheid of onvolledigheid constateert, moet hij de bank daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk in kennis stellen en alle redelijke maatregelen nemen ter voorkoming van (verdere) schade. Als de bank constateert dat zij een fout of vergissing heeft gemaakt, herstelt zij die zo spoedig mogelijk. De bank stelt de cliënt zo spoedig mogelijk in kennis van de geconstateerde fout of vergissing.'*

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert nakoming van door de Bank gedane toezegging. De schade bedraagt € 1.607,- per jaar. Voorts vordert Consument vergoeding van de kosten het opstellen van het taxatierapport ad € 100,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag: Consument mocht ervan uitgaan dat de inhoud van het e-mailbericht van 2 augustus 2016 correct was. De Bank is daarom gehouden de opslag met 0,5% te verlagen. Tussen partijen is een overeenkomst tot stand gekomen.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank kent vier risicocategorieën met elk een eigen opslagpercentage. De opslagpercentages luiden:
  - vóór 19 mei 2014 gold voor Categorie 1 geen opslag, voor Categorie 2 een opslag van 0,2%, voor Categorie 3 een opslag van 0,4% en voor Categorie 4 een opslag van 0,5%.
  - vanaf 19 mei 2014 geldt voor Categorie 1 en Categorie 2 geen opslag, voor Categorie 3 een opslag van 0,4% en voor Categorie 4 gold tot voor kort een opslag van 0,9%, maar dit is sinds kort bijgesteld naar 0,7%.

  Op de geldlening van Consument zijn de risico-opslagen van voor 19 mei 2014 van toepassing. Ten tijde van het aangaan van de hypothecaire geldlening in juli 2013 viel het risicoprofiel van Consument in Categorie 4; de hoogste risicocategorie, waardoor Consument voor alle leningsdelen een opslag van 0,5% op zijn rente heeft gekregen. Uit het taxatierapport dat in augustus 2016 aan de Bank is overgelegd, blijkt dat het risicoprofiel van Consument inmiddels in Categorie 3 valt. Hierdoor is de Bank coulancehalve bereid een (tussentijdse) verlaging van de opslag met 0,1% door te voeren;
- De Bank heeft in haar e-mailbericht van 2 augustus 2016 abusievelijk een fout gemaakt. Conform artikel 19 lid 2 van de ABV mag de Bank deze fout corrigeren;
- de foutieve mededeling kan niet worden beschouwd als een geldig aanbod, aangezien de wilsovereenstemming hiertoe niet aanwezig is geweest;
- de opslag die Consument heeft, is in lijn met wat andere cliënten van de Bank verschuldigd zijn voor hun hypothecaire geldlening. Indien Consument een korting van 0,5% op zijn opslag zou krijgen, dan zou de opslag dus volledig komen te vervallen en zou hij onredelijk bevoordeeld worden ten opzichte van andere cliënten van de Bank en zou de Bank ook in strijd handelen met artikel 81a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft;
- De rente van de geldlening is in 2013 vastgezet voor een periode van vijf en/of tien jaar. Door ondertekening van de hypotheekofferte voor de geldlening is Consument akkoord gegaan met de rente die destijds is berekend. Consument wist op dat moment precies welke rente hij voor de geldlening gedurende de looptijd van vijf en/of tien jaar zou moeten betalen.

Op verzoek van een klant kan de Bank echter wel tussentijds de opslag verlagen als blijkt uit een taxatierapport dat het risicoprofiel van de klant in een lagere categorie valt. Dit is geen contractuele verplichting.

4. Beoordeling

4.1 In het geschil staat de vraag centraal of de Bank is gebonden aan de inhoud van haar e-mailbericht van 2 augustus 2016 en of Consument gerechtvaardigd mocht vertrouwen op de toezegging van de Bank dat een korting van 0,5% op de opslag zou worden gegeven. De Commissie oordeelt dat zulks niet het geval is. Zij overweegt hiertoe als volgt.

4.2 Op grond van hetgeen tussen partijen is overeengekomen, zijn de rentetarieven zoals vermeld in de offerte leidend. Ten aanzien van leningdeel 1 is een rentevastperiode van 10 jaar overeengekomen en voor leningdelen 2 en 3 een rentevastperiode van 5 jaar. In beginsel zou Consument voor de drie leningdelen gebonden zijn aan het rentetarief in categorie 4 voor een periode van 5 respectievelijk 10 jaar vanaf het moment van aangaan van de overeenkomst. Nadat Consument middels het taxatierapport had aangetoond dat zijn hypothecaire schuld lager was dan 90% van de actuele marktwaarde van de woning, is zijn lening in risicocategorie 3 ingedeeld. De Bank heeft, gelet op het toepasselijke opslagenbeleid, de opslag terecht verlaagd naar 0,4%: een verlaging van 0,1%.

4.3 Aldus resteert de vraag of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de Bank hem een korting van 0,5% op de opslag zou geven. Alhoewel de Bank een toezegging heeft gedaan, staat tussen partijen vast dat deze toezegging op een fout van de Bank berust. Onder de gegeven omstandigheden mocht Consument er op grond van artikel 3:35 Burgerlijk Wetboek niet gerechtvaardigd op vertrouwen dat de verklaring van de Bank overeenstemde met de wil van de Bank zodat er geen wilsovereenstemming tot stand is gekomen over de korting van 0,5%. De fout van de Bank is evident, daar Consument helemaal geen opslag verschuldigd zou zijn indien hij een additionele korting van 0,4% op de opslag zou ontvangen. In een dergelijk geval zou Consument onredelijk bevoordeeld worden ten opzichte van andere cliënten van de Bank.

4.4 De Bank heeft haar fout overigens tijdig erkend en uit coulance aangeboden om de door Consument gemaakte kosten voor taxatie aan hem te vergoeden. Ondanks dat de Commissie meent dat de communicatie van de Bank beter had gekund, kan hieraan niet de conclusie worden verbonden dat Consument recht heeft op een korting van 0,5% op de risico-opslag.

4.5 De conclusie is dat Consument er niet gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat aan hem een korting van 0,5% op de opslag zou worden toegekend. De rentetarieven en opslagen, zoals tussen partijen overeengekomen in de offerte en de overeenkomst, doch verminderd met de korting op de opslag waarop Consument recht heeft doordat de hypothecaire schuld lager is dan 90% van de actuele marktwaarde van de woning, blijven dan ook onverminderd van kracht, nu zulks niet kan worden aangemerkt als onaanvaardbaar naar redelijkheid en billijkheid. De Bank is dan ook niet verplicht een additionele korting te geven op de huidige opslag. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.