Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0945

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.C. Mulder, secretaris)

Datum uitspraak	1 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 wet- en regelgeving

Samenvatting

De consumenten hebben een hypothecaire geldlening bij de bank met een variabele rente. Zij stellen dat zij in 2021 een rentewijziging zijn overeengekomen met de bank waarbij de rente is vastgezet op 1,8%. Zij vorderen dat de bank deze rentewijziging alsnog uitvoert. De commissie is van oordeel dat partijen geen rentewijziging zijn overeengekomen omdat de consumenten het uitgebrachte renteaanbod niet hebben geaccepteerd. Ook hebben de consumenten er niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de rente wel zou worden vastgezet. 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) 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 bank is in deze zaak vertegenwoordigd door mr. M. van den Broek, advocaat, kantoorhoudende te Eindhoven.

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 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 in 1999 een aflossingsvrije hypothecaire geldlening afgesloten bij de bank.

Bij aanvang van de overeenkomst hebben de consumenten gekozen voor een rentevastperiode van een jaar. In 2000 hebben de consumenten gekozen voor een variabele rente, welke is ingegaan per 1 oktober 2000.

2.2 In juni 2021 heeft de hypotheekadviseur van de consumenten (hierna: de adviseur) de bank gevraagd om een renteaanbod uit te brengen voor een rentevastperiode van 20 jaar.

2.3 De bank heeft dit renteaanbod op 18 juni 2021 aan de adviseur verstrekt. In dit renteaanbod is het volgende opgenomen:

Je hebt gevraagd om een aanbod voor een **nieuwe rentevaste periode van 20 jaar** vast.			
	Huidige situatie	**Vergoeding**	**Rentemiddeling**
Rente	Jouw huidige rente: 2,350% De einddatum van jouw huidige rentevaste periode is 31 december 9999	Rente die je betaalt: 2,250%	Bij dit leningdeel of deze gekozen rentevaste periode kun je geen gebruik maken van rentemiddeling. Kijk op www.rabobank.nl/hypotheekrente-wijzigen of neem contact met ons op.
		In deze rente zit een renteopslag van 0,400% en een Betaalpakketkorting van 0,200%.	

Ook is hierin opgenomen:

> *"Als we geen keuze ontvangen*
> *Als we dit formulier vóór 3 juli 2021 niet van je hebben ontvangen, dan vervalt dit aanbod."*

2.4 Op 29 juni 2021 heeft de adviseur telefonisch contact gehad met de bank. Op 7 september 2021 heeft de zoon van de consumenten telefonisch contact gehad met de bank.

2.5 Op 15 oktober 2021 heeft de adviseur van de consumenten een e-mail naar de bank gestuurd. Hij heeft hierin verwezen naar het eerdere contact met de bank en de brief van de bank van 18 juni 2021. De adviseur heeft in de e-mail aangegeven dat de consumenten € 70.000,- extra willen aflossen en dat zij de risico-opslag willen wijzigen. Ook heeft de adviseur de bank gevraagd om te bevestigen dat er geen einddatum aan de hypotheek is verbonden.

2.6 De bank heeft op 18 oktober 2021 per e-mail gereageerd. In deze e-mail heeft de bank aangegeven dat zij de nieuwe rente aan de consumenten zal bevestigen en dat er geen einddatum geldt voor de aflossingsvrije geldlening.

2.7 Op 18 oktober 2021 heeft de bank per brief aan de consumenten de nieuwe rente bevestigd. In de brief is het volgende opgenomen:

"Ingangsdatum:	*1 november 2021*
Einddatum rentevaste periode:	*31 december 9999*
Rentepercentage:	*1,800%*

Deze nieuwe rente is geldig tot het einde van de rentevastperiode. (...)"

2.8 Na enige tijd hebben de consumenten bemerkt dat de hoogte van de betaalde rente was gewijzigd en zijn zij erachter gekomen dat zij volgens de bank nog steeds een variabele rente hebben en geen vaste rente.

De klacht en vordering

2.9 De consumenten vorderen dat de bank alsnog een vaste rente van 1,8% hanteert vanaf 1 november 2021 voor de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening, onder verrekening van de door hen te veel betaalde rente. Zij voeren de volgende argumenten aan voor deze vordering.

- Er is een vaste rente van 1,8% overeengekomen met de bank. De bank heeft deze rente aan hen bevestigd op 18 oktober 2021. Deze vaste rente is altijd het uitgangspunt geweest voor de consumenten, en de bank wist dit, of had dit moeten weten.

- Als dit niet het geval is, dan hebben zij er gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat zij een vaste rente van 1,8% zijn overeengekomen met de bank. In de bevestiging van de nieuwe rente van 18 oktober 2021 staat namelijk opgenomen dat de nieuwe rente geldt tot het einde van de rentevaste periode van 31-12-9999. De consumenten hebben dit opgevat als dat er geen einddatum geldt en dat de rente dus vaststaat.

Het verweer

2.10 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 deze zaak over gaat

3.1 De commissie moet beoordelen of de bank de rente van de hypothecaire geldlening van de consumenten moet vastzetten op 1,8% met ingang van 1 november 2021. De commissie is van oordeel dat de bank dit niet hoeft te doen. Zij licht dit oordeel als volgt toe.

Het toetsingskader: het wijzigen van een overeenkomst en gerechtvaardigd vertrouwen

3.2 De consumenten stellen dat zij met de bank zijn overeengekomen om de rente van hun lopende hypothecaire geldlening te wijzigen.

Een dergelijke wijziging van de bestaande overeenkomst komt tot stand door een aanbod en aanvaarding van dat aanbod. De commissie moet daarom eerst beoordelen of de bank een aanbod heeft gedaan dat door de consumenten is aanvaard. Voor zover dit niet het geval is, moet de commissie beoordelen of de consumenten er gerechtvaardigd op hebben mogen vertrouwen dat zij deze wijziging met de bank zijn overeengekomen.

3.3 Bij het beantwoorden van deze laatste vraag is het uitgangspunt dat de bank in beginsel is gehouden aan de mededelingen die zij aan de consumenten heeft verstrekt, ook als de inhoud daarvan een fout bevat.[1] Als voorwaarde geldt wel dat de consumenten er redelijkerwijs op mochten vertrouwen dat de inhoud van de verklaringen en gedragingen de werkelijke bedoeling van de bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer de consumenten, gelet op alle omstandigheden van het geval, hadden moeten twijfelen aan de juistheid van de verklaringen of gedragingen van de bank. Dit wordt ook wel de onderzoeksplicht genoemd.

Er is geen vaste rente overeengekomen

3.4 De bank heeft aangevoerd dat het renteaanbod van 18 juni 2021 per 3 juli 2021 is vervallen en dat de consumenten dit aanbod tijdens de geldigheidsduur niet hebben geaccepteerd. De consumenten hebben niet aangevoerd of aannemelijk gemaakt dat zij het renteaanbod wel hebben geaccepteerd, en dat zij dit ook tijdig hebben gedaan, en dit is uit het dossier ook niet gebleken. Het aanbod van de bank is daarmee niet tijdig door de consumenten aanvaard, zodat er geen (wijziging van de) overeenkomst tot stand is gekomen.

3.5 Evenmin zijn er aanknopingspunten om aan te nemen dat op een later moment wel een vaste rente is overeengekomen. Uit het dossier blijkt niet, en de consumenten hebben ook niet gesteld, dat de consumenten een nieuw renteaanbod hebben aangevraagd. De adviseur heeft in zijn e-mail van 15 oktober 2021 in algemene zin wel verwezen naar het renteaanbod van 18 juni 2021 maar hij heeft niet verzocht om de rente vast te zetten op basis van dit aanbod, nog daargelaten dat dit aanbod per 3 juli 2021 al was vervallen. De consumenten hebben aangevoerd dat er tussen 18 juni 2021 en 18 oktober 2021 contacten hebben plaatsgevonden met de bank waarbij het renteaanbod van 18 juni 2021 als uitgangspunt zou hebben gegolden. Maar de bank heeft – onder verwijzing naar de bankadministratie – betwist dat dergelijke contactmomenten hebben plaatsgevonden, op die van 29 juni 2021 en 7 september 2021 na, waarin niet zou niet zijn aangegeven dat de consumenten gebruik wilden maken van het renteaanbod. De consumenten hebben hun stelling onvoldoende onderbouwd, zodat de commissie hieraan voorbijgaat.

3.6 De bank heeft verder onweersproken aangevoerd en onderbouwd dat de consumenten sinds 2000 een variabele rente hebben.

[1] Dit volgt uit artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek, opgenomen in de bijlage bij deze uitspraak.

Omdat de commissie hiervoor heeft bepaald dat deze variabele rente in 2021 niet is gewijzigd in een vaste rente, hebben de consumenten geen recht op toepassing van een vaste rente van 1,8%.

De consumenten hebben er niet gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat er een vaste rente is overeengekomen

3.7 De bank heeft aangevoerd dat de bevestiging van de nieuwe rente van 18 oktober 2021 geen bevestiging inhoudt van een vaste rente. Hoewel de bank erkent dat de vermelding van "31-12-9999" als einddatum van de rentevastperiode ongelukkig gekozen is, voert de bank aan dat hieruit niet kan worden afgeleid dat de rente vaststaat tot aan 31 december 9999. Een dergelijke uitleg is niet reëel en bovendien heeft de bank de adviseur (in juni 2021) en de zoon van de consumenten (in september 2021) telefonisch uitgelegd dat deze datum betekent dat sprake is van een variabele rente.

3.8 De commissie is met de bank van oordeel dat de consumenten er niet gerechtvaardigd op hebben mogen vertrouwen dat een vaste rente was overeengekomen met als einddatum 31 december 9999. Hiervoor is redengevend dat de bank de adviseur op 29 juni 2021 heeft uitgelegd dat dat de rentevastperiode "tot en met 31 december 9999" bij de bank betekent dat de betreffende klant een variabele rente heeft. Hoewel de consumenten hebben aangevoerd dat de adviseur in de contacten met de bank in de periode 18 juni 2021 tot 18 oktober 2021 niet over de variabele rente heeft gesproken, maar enkel over een extra aflossing en een gewijzigde WOZ-waarde van de woning, spreken de gespreksnotities van de bank dit tegen. De consumenten hebben hiervoor geen verklaring gegeven, zodat de commissie ervan uitgaat dat dit gesprek heeft plaatsgevonden. Omdat het handelen van de adviseur aan de consumenten wordt toegerekend, betekent dit dat de consumenten in juni 2021 al wisten dat de datum "31-12-9999" betekent dat sprake is van een variabele rente. Zij hebben er dan ook niet van uit mogen gaan deze datum in de brief van 18 oktober 2021 betekent dat sprake is van een vaste rente (zonder einddatum).

3.9 Daar komt bij dat de specifieke omstandigheden van het geval ertoe leiden dat de consumenten zich hadden moeten afvragen of hun uitleg van de brief van 18 oktober 2021 de juiste was. Hiervoor zijn drie omstandigheden relevant. Allereerst hebben de consumenten de bank vóór 18 oktober 2021 nooit schriftelijk bevestigd dat zij daadwerkelijk gebruik wilden maken van het renteaanbod. Dit is wel een vereiste volgens het renteaanbod van 18 juni 2021. Ten tweede hadden de consumenten een renteaanbod aangevraagd voor een rentevastperiode van 20 jaar en niet voor een periode tot en met 31 december 9999. De bevestiging van 18 oktober 2021 wijkt daarmee af van hun verzoek en had tot vragen mogen leiden. En ten derde wijkt de rente uit de brief van 18 oktober 2021 (1,8%) sterk af van de rente uit de brief van 18 juni 2021 (2,35%). Ook dit had bij de consumenten tot vragen moeten leiden. Deze drie omstandigheden hadden voor de consumenten aanleiding moeten zijn om de brief van de bank van 18 oktober 2021 nader te onderzoeken. Zij hebben dit niet gedaan en daarmee hebben zij niet voldaan aan hun onderzoeksplicht, zoals uitgelegd in 3.2.

Conclusie

3.10 Omdat niet kan worden vastgesteld dat partijen een vaste rente zijn overeengekomen en de consumenten er ook niet op hebben mogen vertrouwen dat er een vaste rente is overeengekomen, kan de bank niet gehouden worden om per 1 november 2021 een vaste rente te hanteren. De klacht is ongegrond en de 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 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

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Boek 3 van het Burgerlijk Wetboek

Artikel 35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.