Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-237
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes)

Klacht ontvangen op	: 29 oktober 2015
Ingesteld door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., handelend onder de naam Roparco Hypotheken en gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 31 mei 2016
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Naar het oordeel van de Commissie is de bank toerekenbaar tekortgeschoten door, in correspondentie met de consument, ten aanzien van de rente onjuiste percentages en data te vermelden. Het is echter niet gebleken dat de consument als gevolg daarvan schade heeft geleden.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het ingevulde klachtformulier,
- de bijlagen bij het klachtformulier, ontvangen op 6 november 2015,
- de brief van de Bank van 13 april 2016,
- twee e-mails van Consument van 24 april 2016,
- de e-mail van Consument van 5 mei 2016 en
- de e-mail van 20 mei 2016, waarin Consument bevestigt dat hij de uitspraak van de Commissie als bindend zal aanvaarden.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft ongeveer tien jaar geleden met de Bank een overeenkomst van hypothecaire geldlening (hierna: de lening) gesloten.

2.2 Op 24 juli 2015 heeft de Bank bij brief Consument bericht dat de rentevastperiode van de lening zou aflopen op 1 november 2015. In deze brief heeft de Bank een voorstel gedaan voor de rente die na 1 november 2015 zou gelden. In reactie daarop heeft Consument op 29 juli 2015 aan de Bank gemaild:

"(…) Ik ontving uw voorstel voor verlenging hypotheek.

(…) rente een maand (variabele rente) staat op 3.1%
Dit is wat vreemd want op dit moment betaal ik al vele maanden 2.9% voor een gedeelte van de hypotheek (…)
Begrijp ik het goed dat deze 3.1% altijd 0,2% hoger is dan ik nu betaal?
Waarom? Individuele opslag? Mogelijk omdat u denkt dat hypotheek hoger is dan WOZ waarde?
Ik wil u erop wijzen dat ik een rekening bij robeco heb die borg staat voor deze hypotheek.
Deze rekening bevat voldoende geld om bij de hele hypotheek te betalen
Van een verhoogd risico voor u is dan ook geen sprake. Ik heb vandaag begrepen dat er op de huidige hypotheek rente ook geen toeslag zit.
Graag wat meer info over deze hogere variabele rente (…)"

2.3 Op 3 augustus 2015 heeft Consument de Bank gevraagd om een nieuwe offerte met het juiste variabele rentepercentage. Eveneens op 3 augustus 2015 heeft de Bank gemaild dat zij contact ging opnemen met haar administratiekantoor Stater Nederland B.V. (hierna: Stater) om Consument een nieuwe offerte toe te sturen.

2.4 Bij brief van 7 augustus 2015 is aan Consument bericht dat de rente kon worden omgezet in een variabele rente zonder opslagen. In het meegezonden omzettingsformulier werd echter een onjuist rentepercentage vermeld. Consument heeft het rentepercentage met de hand aangepast en het ingevulde omzettingsformulier teruggestuurd. Vervolgens, op 17 september 2015, heeft Consument gemaild:

"(…) Enige weken geleden heb ik een formulier (…) naar u gestuurd waarin ik aangaf de hypotheek te willen verlengen met volledige variabele rente voor het gehele bedrag.
Ik heb nog geen bevestiging van u ontvangen. (…)"

2.5 Bij brief van 18 september 2015 is aan Consument bericht dat de rente is omgezet in een variabele rente, en met een percentage van 3.1% per 1 oktober 2015. In reactie daarop heeft Consument gemaild:

"(…) Vandaag ontving ik een brief van u over hypotheek (…)
De brief bevat twee grote fouten
Ik heb nu een hypotheek 10 jaar vast die 1 nov 2015 afloopt
deze lening heeft 1 ton variabel en 6 ton 10 jaar vast
Ik wil lening voortzetten volledige bedrag variabel
Dat heeft u in de brief keuring gedaan maar wel een maand te vroeg
Dit is in mijn voordeel maar het is (…) niet juist
In de tweede plaats gebruikt u 3.1% rente hiervoor
Dat is de rente met opslag ivm tophypotheek
In de zomer maanden heb ik echter uitvoerig met u gecommuniceerd hierover
Er is een borg voor de hypotheek in de vorm van een forse beleggingsrekening bij Robeco
In uw brief van 7 augustus 2015 (…) schrijft u ook dat ik GEEN topopslag hoef te betalen. Het rentepercentage is dan ook 2,9%
In de overeenkomst (…) die wij naar u stuurden stond dit ook duidelijk.

Wilt u zo vriendelijk zijn beide fouten te corrigeren? (…)"

2.6 Op 23 september 2015 is aan Consument bericht dat de ingangsdatum van het nieuwe rentepercentage 1 november 2015 zou zijn. Op 25 september 2015 heeft Consument gemaild:

"(…) vandaag ontving ik uw brief 23 sept
wederom een bevestiging wijzing lening
zoals ik u enige dagen geleden schreef heeft u twee fouten gemaakt
een in uw nadeel
een in mijn nadeel
de eerste fout is hersteld, die in uw nadeel. De wijzing is nu in november in[ge]gaan en niet een maand te vroeg
als u nu nog de tweede fout nl 2.9% ipv de 3.1% rente veranderd dan zijn we er helemaal uit (…)"

2.7 Op 7 oktober 2015 heeft Consument gemaild:

"(…) Zoals gebruikelijk ontving ik weer een brief van u waarin u de vorige fout herstelde (…) en zoals gebruikelijk kreeg ik twee dagen later weer een brief van u waarin u zoals gebruikelijk de gebruikelijke fout maakt waarna ik u weer belde en waarin uw medewerker zoals gebruikelijk de fout zou onderzoeken en ik zal zoals gebruikelijk binnen enige dagen weer een brief krijgen waarin u zoals gebruikelijk de fout weer herstelt zodat u enige dagen later mij wel weer een nieuwe brief gaat sturen (…).
Ik heb uw medewerker uitgelegd hoe ik iedere maand uw gebruikelijk fout ga herstellen. (…)"

2.8 Op 8 oktober 2015 heeft Stater gemaild:

"(…) Per 1 november 2015 heeft u gekozen om uw lening (…) geheel variabel te maken. U heeft enige tijd geleden een rentebevestigingsbrief gekregen waarin staat dat u per 1 november een rentepercentage van 3,1% gaat betalen.
U heeft (…) aangegeven:
1) de rente is per 1 oktober omgezet en niet per 1 november;
2) de rente hoort 2,8% te zijn in plaats van 3,1%.
Ad 1) de renteherzieningsdatum is 1 november. Vanaf deze datum gaat de renteherziening in. Dit kunt u terugvinden op de tweede pagina van de renteherzieningsbrief.
Ad 2) De basisrente is 2,8%. Roparco rekent bovenop de basisrente echter topopslagen in het geval de verhouding van de lening ten opzichte van de waarde van het onderpand. Indien deze waarde boven een bepaald percentage komt, wordt de rente die u betaalt hoger.
In uw geval bedraagt de hoogte van uw lening EUR 700.888,97 en de executiewaarde van het onderpand EUR 497.500,00. De verhouding is daarom 140,88%. Roparco rekent telkens een topopslag van 0,1% indien de verhouding groter is dan 80%, 100% en 115%. U betaalt daarom bovenop de basisrente van 2,8% een topopslag van 0,3%. Dit komt neer op een totaal van 3,1%.
Ons inziens is het rentetarief van 3,1% correct. (…)"

2.9 Eveneens op 8 oktober 2015 heeft Consument gemaild:

"(…) Punt een is geregeld
Punt twee
Hierover bestaat al enige maanden discussie (…)
Echter er is ook nog een ander onderpand nl een rekening (…) waarop een borg rust door u
Deze rekening bestaat ruim 550.000 €
Dit probeer ik u al maanden uit te leggen (…)
De borg blijft bestaan en daarmee is de hypotheek duidelijk onder de 80% gedaald
Dit is in een brief van augustus ook door u bevestigd
Ik krijg daarna echter weer de fout van 3,1%
Gisteren gebeld met een medewerker. Deze medewerker zag het probleem en bevestigde (…) dat de brief van afgelopen zaterdag juist was Daarin staat weer dat de rente 2.9% is (…)
Het probleem is dat ik op zaterdag bericht krijg rente is zonder opslag maar daarna krijg ik
Woensdag krijg ik bericht dat de rente 3,1%. is
Als ik bel hoor ik u heeft gelijk twee systemen lopen naast elkaar, het is een vergissing maar u kunt er op rekenen dat in november het juiste bedrag wordt gerekend (…)"

2.10 Op 9 oktober 2015 heeft Stater gemaild:

"(…) U geeft aan dat wij een onjuist rentepercentage hanteren. (…)
Wij wijzigen uw rentepercentage naar 2,9% per 1 november 2015 voor de gehele restschuld (…). (…)
Wij vinden het erg vervelend voor u dat wij een andere rente hanteerden dan die wij u eerder doorgaven in onze brief van 7 augustus 2015. Ook vinden wij het vervelend dat u onjuiste brieven van ons ontving. (…)"

2.11 Op 22 oktober 2015 heeft Stater aan Consument gemaild:

"(…) Wij passen uw rentepercentage per 1 november 2015 aan naar de op dat moment geldende variabele rente zonder opslag. Op dit moment is de variabele rente 2,8%. Mocht het rentepercentage niet wijzigen dan passen [wij] uw rente aan naar 2,8%. Het is helaas op dit moment nog niet mogelijk om uw rentepercentage aan te passen. Wij kunnen het rentepercentage pas per 1 november 2015 aanpassen naar de op dat moment geldende variabele rente. De leningoverzichten die u voor 1 november 2015 van ons ontvangt zijn daarom foutief. Wij begrijpen dat dit heel vervelend is. Helaas kunnen wij deze leningoverzichten niet aanpassen of tegenhouden. Na 1 november 2015 passen wij uw rentepercentage aan en ontvangt u van ons een juist leningoverzicht.
Wij begrijpen dat het heel verwarrend is dat u tegenstrijdige informatie van ons ontvangt. Wij bieden u hier onze excuses voor aan. (...)"

2.12 In haar brief van 23 oktober 2015 heeft Stater aan Consument geschreven dat de rente voor een groot gedeelte van de lening een vaste rente van 3,5% gold voor een periode van tien jaar en voor een klein deel van de lening een variabel rentepercentage van 2,8%.

Op 28 oktober 2015 heeft Consument geschreven:

"(…) Ik heb ongeveer alle denkbare antwoorden gehad en ongeveer iedere keer wel een andere brief met een andere inhoud.
(…)
Uiteindelijk schreef u de laatste keer dat u het nu begreep en dat de rente 2,8% zou zijn over het gehele hypotheek bedrag en een variabele rente
Vandaag kreeg ik een brief van u waarin staat dat de rente voor tien jaar vast staat voor 3,5%.
Ik stel voor dat u VOOR donderdag 29 oktober 16 uur (…) een mail stuurt waarin u de juiste rente variabel aangeeft per 1 november. (…)
Hoor ik voor 16 uur niets van u dat zal ik een (…) klacht indienen. (…)"

2.13 Stater heeft vervolgens aan Consument geschreven:

"(…) Het juiste rentepercentage voor uw gehele lening is 2,8%. Dit percentage is per 1 november 2015 geldig voor uw gehele lening. (…)
Leningdeel 108 had een vaste rente tot 1 november 2015. Op 25 augustus 2015 ontvingen wij uw verzoek om de rente van leningdeel 108 per 1 november 2015 aan te passen naar een variabele rente.
Waarom ontving u de brief van 23 oktober 2015?
Op 23 oktober 2015 ontving u een renteherzieningsbrief voor leningdeel 116. Bij deze renteherzieningsbrief ontving u ook een leningoverzicht. In dit leningoverzicht staat dat wij leningdeel 108 verlengden voor 10 jaar tot 1 november 2025. U had echter al aangegeven dat u de rente voor dit leningdeel per 1 november 2015 op variabel wilde zetten. Wij leggen u hieronder uit waarom u toch dit leningoverzicht van ons ontving.
U ontving dit leningoverzicht omdat wij een omzetting pas per de eerste van de maand in beheer kunnen nemen. Dit betekent dat wij leningdeel 108 pas per 1 oktober 2015 daadwerkelijk samenvoegen met leningdeel 116. Ondanks dat er een omzetting klaarstaat versturen wij alsnog deze leningoverzichten omdat de mogelijkheid bestaat dat de omzetting (…) niet doorgaat.
Wij begrijpen dat het heel verwarrend is dat u de brief van 23 oktober 2015 van ons ontving. Wij bieden u hiervoor onze excuses aan. (…)"

3. Vordering, klacht en verweer

3.1 Naar de Commissie begrijpt, beoogt Consument met deze klachtprocedure te bereiken:

(a) dat de Commissie in haar uitspraak bepaalt dat de Bank toerekenbaar jegens hem is tekortgeschoten door in correspondentie ten aanzien van de rente onjuiste percentages en data te vermelden;

(b) dat de Bank ook in de toekomst gehouden is juiste gegevens ten aanzien van de rente te vermelden in correspondentie met Consument; en
(c) dat de Bank wordt veroordeeld tot het vergoeden van schade.

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat de Bank toerekenbaar jegens hem is tekortgeschoten door in correspondentie bij herhaling onjuiste gegevens ten aanzien van de rente te vermelden.

3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument niet weersproken, maar is wel ingegaan op de oorzaak van de hiervoor omschreven feiten. Bij de beoordeling zal de Commissie daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Bank heeft erkend dat de klacht van Consument over het verstrekken van onvolledige of onjuiste informatie gegrond is. Verder heeft zij aangevoerd dat het probleem is veroorzaakt doordat haar systeem automatisch uitgaat van één onderpand per lening, ook als het er in werkelijkheid meer zijn. In het geval van Consument is dit problematisch omdat het systeem, uitgaande van één onderpand, een te hoge opslag genereert, terwijl Consument twee onderpanden heeft verstrekt en de Bank om die reden geen topopslag hanteert. Volgens de Bank speelt dit probleem bij een uiterst kleine groep van geldnemers die mogelijk brieven met onjuiste rentetarieven ontvangen. Gelet daarop en op de hoge aanpassingskosten acht zij zich niet gehouden haar systeem aan te passen.

4.2 De Commissie overweegt als volgt. Omdat de Bank niet heeft weersproken dat in het verleden onjuiste of onvolledige informatie aan Consument is verstrekt, is het eerste onderdeel van de vordering (zie 3.1 onder (a), dat in de uitspraak wordt bepaald dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten) toewijsbaar.

4.3 Ook onderdeel (b) van de vordering – dat in de uitspraak wordt bepaald dat de Bank ook in de toekomst gehouden is juiste gegevens ten aanzien van de rente te vermelden – is ook toewijsbaar. Dit volgt uit artikel 4:20 lid 3 van de Wet op het financieel toezicht; bovendien is tussen partijen niet in geschil dat de Bank in haar correspondentie met de Consument gehouden is juiste informatie over de rente te verstrekken.

4.4 Voor onderdeel (b) van de vordering is van belang dat de Bank stelt dat zij geen aanleiding ziet voor het aanpassen van haar systeem (d.w.z. de wijze waarop in haar administratie de rente incluis de toepasselijke opslag wordt berekend, zie 4.1 hiervoor) en dat Consument daartegen heeft ingebracht dat de Bank haar systeem wél zou moeten aanpassen, om te voorkomen dat dergelijke fouten nogmaals worden gemaakt. De Commissie zal dit laatste geschilpunt in het midden laten. Reden daarvoor is dat het beoordelen van de wijze waarop een bank haar digitale systemen inricht, niet tot de reglementaire taken van de Commissie behoort.

4.5 De Commissie ziet geen grond voor het toekennen van schadevergoeding (onderdeel (c) van de vordering). Uit de stellingen van Consument volgt immers dat hij, omdat hij zelf tijdig actie heeft ondernomen, als gevolg van het tekortschieten van de Bank geen schade heeft geleden afgezien van de tijd die hij aan deze zaak heeft moeten besteden en de telefoonkosten die hij heeft gemaakt. In dit verband heeft Consument verder gesteld dat hij graag een schadevergoeding van € 1 wenst. De Commissie leidt daaruit af dat de insteek van deze procedure principieel is, namelijk het verkrijgen van een oordeel over het handelen van de Bank. Aan die insteek wordt voldoende recht gedaan door het toewijzen van onderdelen (a) en (b) van de vordering.

5. Beslissing

De Commissie:

(a) bepaalt dat de Bank toerekenbaar is tekortgeschoten jegens Consument door in correspondentie met hem ten aanzien van de rente onjuiste percentages en data te vermelden;
(b) bepaalt dat de Bank ook in de toekomst gehouden is juiste gegevens ten aanzien van de rente te vermelden in haar correspondentie met Consument; en
(c) wijst het meer of anders gevorderde 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.