Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0477
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. D.M.A. Gerdes, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 8 oktober 2020
Ingediend door	: De gezamenlijke erfgenamen
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
datum uitspraak	: 27 mei 2021
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen

Samenvatting

De erflaatster had een spaarsaldo en tegelijk een schuld uit een hypotheekkrediet. Volgens de erfgenamen heeft de bank in strijd met haar zorgplicht gehandeld doordat zij heeft verzuimd de erflaatster erop te wijzen dat de schuld met haar spaartegoed kon worden afgelost. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat de bank in strijd met een verplichting heeft gehandeld.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de ingediende stukken met bijlagen en aanvullingen, bestaande uit de klacht, het verweerschrift en de reactie op het verweerschrift.

1.2 De commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar reglement.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

De erflaatster had bij de bank een betaalrekening en een spaarrekening. Op de betaalrekening had zij een kredietlimiet van € 13.613,- (NLG 30.000,-). Dit krediet was haar verstrekt in de vorm van een Rabo Hypotheekkrediet (hierna: het hypotheekkrediet).

2.1 Op 5 november 2016 heeft de erflaatster gesproken met de bank. In haar verweerschrift heeft de bank een notitie van dit gesprek opgenomen:

"(…) Gesproken met [naam erflaatster]. (…). Mevrouw had gisteren de tip gehad langs te komen op het inloopspreekuur om te kijken of haar krediet goedkoper zou kunnen.

Klant heeft echter een Hypothecair KOB en betaalt nu EUR 4.3%. Het heeft haar voorkeur het zo te houden, ze wil geen kosten betalen voor het omzetten naar AV of dergelijke varianten. Overwaarde plan niet aan de orde, mevrouw geeft aan dat ze geld heeft uitgeleend aan een nichtje en daarom zover in de min staat, normaal gesproken is haar debetstand lager.
Als haar nichtje haar terugbetaal[t] is het probleem opgelost, mocht ze tot die tijd tegen de limiet aan gaan lopen, dan zal ze tijdelijk geld vanaf haar spaarrekening halen.
Overwaarde plan of nieuwe hypotheek wil ze liever niet ivm kosten maken. Overwaarde plan is sowieso niet nodig aldus mevrouw, ze komt prima rond.
Omzetten naar PL kan niet op basis van hypothecaire voorwaarden qua rente. Omzetten van KOB naar PL zou in geval van mevrouw dus juist een verhoging van de maandlast tot gevolg hebben. (…)"

2.2 Op 10 juli 2020 is de erflaatster overleden. In de periode daarna heeft de gemachtigde van de erfgenamen met de bank overlegd over het afwikkelen van de rekeningen van de erflaarster. Naar aanleiding van dit overleg heeft de gemachtigde een klacht ingediend bij de bank en vervolgens bij Kifid.

2.3 De bank heeft de offerte van het hypotheekkrediet overgelegd:

"(…) Kredietofferte
Voor [naam en adresgegevens erflaatster]
Financiering: NLG 30.000,00
(…)
Voorwaarden krediet (B)
Hypothecaire krediet gekoppeld aan de betaalrekening NLG 30.000,00

Opname bij aanvang:	Op de verstrekkingsdatum wordt NLG 30.000,00 van het Hypothecair krediet beschikbaar gesteld
Ruimte:	Als het saldo van het krediet lager is dan het kredietplafond, kunt u geld opnemen tot dit bedrag. Zo'n opname is kostenloos.
Rentepercentage:	De rente bedraagt 4,3% per jaar. (…)
Looptijd:	Het krediet wordt in beginsel voor onbepaalde tijd verstrekt. (…)
Betaling van rente:	Vanaf het moment dat het krediet is verstrekt, betaalt u de rente per maand achteraf.

(…)
Ondertekening voor akkoord
datum: 28.12.98
handtekening: [handtekening erflaatster] (…)"

2.4 Verder heeft de bank een overeenkomst overgelegd (door haar 'schuldbekentenis' genoemd).

Daarin staat:

"(…) Betaalrekening
Rekeninghouder
[naam en adresgegevens erflaatster]
Bank
[naam en adresgegevens bank]
verklaren dat de bank onder bovengemeld rekeningnummer een betaalrekening heeft geopend die (…) als volgt te boek is gesteld:
[gegevens van erflaatster zoals geboortedatum en burgerlijke staat]
(…)
De bank verleent hierbij aan de rekeninghouder (…) op deze rekening een Rabobank Hypotheekkrediet op betaalrekening groot NLG 30.000,00 (…).
(…)
De rente over deze kredietfaciliteit bedraagt – behoudens wijziging door de bank – 4,3 procent op jaarbasis (…). (…)"

Klacht, vordering en verweer

2.5 De erfgenamen vorderen dat de bank wordt veroordeeld tot schadevergoeding. In de klacht hebben zij een schadebedrag van € 15.000,- vermeld. Deze vordering berust op de stelling dat de bank in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld door de erflaatster er niet op te wijzen dat het uitstaande kredietsaldo met haar spaarsaldo kon worden afgelost.

2.6 De bank heeft de stellingen van de erfgenamen gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

3.1 Kern van de klacht is dat de bank heeft verzuimd de erflaatster erop te wijzen (en daarbij voldoende te waarschuwen) dat zij haar spaargeld in aflossing kon brengen op het uitstaande hypotheekkrediet en daarmee een aanzienlijk bedrag aan hypotheekrente kon besparen. De erfgenamen stellen dat de bank in de afgelopen twintig jaar weliswaar een meer sociaal en klantgericht imago heeft gekregen, maar is vergeten haar oudere klanten in dit traject mee te nemen terwijl ouderen vaak minder goed kunnen anticiperen op digitalisering en nieuwe ontwikkelingen bij de bank minder goed volgen. Verder voeren zij aan dat het hypotheek-krediet in de loop der tijd een verouderd product is geworden, maar dat de bank heeft nagelaten dit met de erflaatster te bespreken, ook toen zij met haar spaargeld een hoge eigen bijdrage moest betalen; volgens de erfgenamen heeft de bank destijds geantwoord dat de erflaatster haar spaarrekening op niveau moest houden en daarom met geld moest schuiven.

3.2 De commissie stelt voorop dat op een bank wegens haar maatschappelijke functie een bijzondere zorgplicht jegens haar cliënten rust. De reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval; inhoud van deze zorgplicht kan onder meer zijn dat de bank haar cliënt moet waarschuwen voor de risico's behorend bij een financieel product.

3.3 In eerdere uitspraken van de civiele rechter en Kifid is beoordeeld of een dergelijke waarschuwingsplicht geldt voor een bank die een (hypothecair) krediet verleent. Afgaande op die uitspraken geldt een waarschuwingsplicht in situaties waarin de kredietnemer wordt blootgesteld aan onverantwoorde risico's, in het bijzonder aan betalingsverplichtingen die zich niet verdragen met zijn inkomens- en vermogenspositie (vgl. het arrest van de Hoge Raad van 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 en de Kifid-uitspraken met nummer 2018-029, 2019-015, 2019-557 en 2019-795). Van zulke risico's is in dit geval geen sprake. Het is immers niet gebleken dat de verplichtingen in verband met het hypotheekkrediet (volgens de erfgenamen ongeveer € 100,- per maand) te hoog waren gelet op de inkomens- en vermogenspositie van de erflaatster. Daar komt bij dat het in dit geval niet om complexe producten ging – een spaarrekening en een hypotheekkrediet – en de verplichtingen van de erflaatster in verband met het hypotheekkrediet zijn voldoende duidelijk weergegeven in de offerte en overeenkomst (zie 2.4 en 2.5 hiervoor). Ook overigens zijn geen feiten komen vast te staan waarop een waarschuwingsplicht kan worden gebaseerd. De offerte en de overeenkomst zijn weliswaar overgelegd, maar uit de stukken wordt niet duidelijk wat in 1998, bij het aangaan van de krediethypotheek, met de erflaatster is besproken en evenmin hoe vaak zij in de lange periode daarna met de bank heeft gesproken en wat tijdens deze gesprekken is gezegd. De enige voorhanden gespreksnotitie is die van 5 november 2016 (zie 2.2), maar daaruit blijkt niet dat de bank, gegeven de vragen van de erflaatster, aanleiding had om op de mogelijkheid van aflossen van het hypotheekkrediet te wijzen. Ten slotte kan, omdat de erflaatster niet meer in leven is, de precieze toedracht ook niet worden achterhaald door navraag bij haar te doen. Het is daarom is niet gebleken dat de bank in strijd met een waarschuwingsplicht heeft gehandeld.

3.4 De erfgenamen stellen verder dat de erflaatster langdurig een fors bedrag – gemiddeld ongeveer € 13.000,- – aan de bank verschuldigd is geweest en dat dit in strijd was met de regels van de bank voor roodstaan zoals die van tijd tot tijd golden. Naar het oordeel van de commissie is niet gebleken dat het bestaan van deze schuld van de erflaatster ongeoorloofd was. De bank heeft immers erop gewezen dat de erflaatster een kredietlimiet tot € 13.613,- had op grond van het hypotheekkrediet. Ter onderbouwing van deze stelling heeft de bank de bijbehorende offerte en overeenkomst overgelegd (zie 2.4 en 2.5 hiervoor).

3.5 Gezien het voorgaande is niet komen vast te staan dat de bank in strijd met een verplichting jegens de erflaatster heeft gehandeld.

Dit brengt mee dat er geen grond is voor schadevergoeding en dat de vordering van de erfgenamen zal worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is niet-bindend omdat de beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het reglement, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

Binnen twee weken na verzending van deze uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken om herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijf- of rekenfouten of een verkeerde naam of datum. De beslissing van de commissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de commissie niet op alle onderdelen van uw vordering heeft beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de uitspraak niet op al uw argumenten ingaat. Meer informatie staat in artikel 40 van het reglement, te vinden op www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.