**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-027**
**(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)**

| | |
|---|---|
| Klacht ontvangen op | : 15 mei 2017 |
| Ingediend door | : Consument |
| Tegen | : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank |
| Datum uitspraak | : 11 januari 2018 |
| Aard uitspraak | : Bindend advies |

## Samenvatting

Consument had een hypothecaire geldlening afgenomen bij een geldverstrekker. Sinds 2000 is Consument werkzaam bij de Bank en heeft hij de bestaande hypothecaire geldlening overgesloten naar een SpaarZeker Hypotheek met een daar aan gekoppelde SpaarZeker Verzekering en een een aflossingsvrije lening bij de Bank. In 2006 heeft Consument de lening omgezet, waarbij is overwogen om de SpaarZeker Hypotheek in tact te houden en slechts voor het andere leningdeel een nieuwe overeenkomst te sluiten. Consument heeft gesteld dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, omdat zij hem er niet op heeft gewezen dat het mogelijk was om verschillende rentevastperiodes te kiezen voor de verschillende leningdelen. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist. De Commissie oordeelt dat niet is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht heeft geschonden. Bovendien kan redelijkerwijs worden verondersteld dat Consument wist althans had kunnen weten dat het mogelijk was om verschillende looptijden te hanteren ten aanzien van de rentevastperiode van de afzonderlijke leningdelen. De Commissie neemt in haar overwegingen mee dat Consument heeft overwogen om de SpaarZeker Hypotheek te behouden en bovendien zelf werkzaam is bij de Bank waardoor sprake was van een laagdrempelige toegang tot de adviseur van de Bank.

## 1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- 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.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 27 november 2017 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument had een hypothecaire geldlening afgenomen bij een geldverstrekker. Sinds 2000 is Consument werkzaam bij de Bank en wenste hij de bestaande hypothecaire geldlening over te sluiten naar de Bank.

2.2 De Bank heeft Consument in 2001 een hypothecaire geldlening verstrekt in de vorm van een SpaarZeker Hypotheek met een looptijd tot 1 augustus 2028, waaraan een SpaarZeker Verzekering was gekoppeld. Met het opgebouwde spaartegoed zou de SpaarZeker Hypotheek (gedeeltelijk) worden afgelost. Daarnaast werd een aflossingsvrije lening verstrekt.

2.3 In mei 2006 heeft tussen partijen een gesprek plaatsgevonden, met betrekking tot de mogelijkheden voor de financiering van een nieuwe hypothecaire geldlening in verband met het voornemen van Consument en zijn partner om een andere woning aan te kopen. Uit de gespreksnotities van de Bank blijkt dat Consument voornemens was om nog advies in te winnen bij een andere adviseur. Uit de gespreksnotitie blijkt dat Consument heeft overwogen om de oude overeenkomst van de SpaarZeker Hypotheek te handhaven.

2.4 Op 2 juni 2006 heeft een vervolggesprek plaatsgevonden, waarin ook de opties van de andere adviseur zijn besproken. Eind juni 2006 heeft Consument de Bank bericht dat hij de tariefstelling van de Bank te hoog vindt en zich bezint op vervolgstappen.

2.5 In januari 2007 is een nieuwe personeelsregeling van kracht geworden voor medewerkers van de Bank en Consument heeft zijn adviseur van de Bank bericht dat hij toch een nieuwe financiering wenste af te sluiten. Uit de gespreksnotitie blijkt dat de Bank de rente van 18 december 2006 heeft gehanteerd en dat Consument wederom heeft overwogen om de oude overeenkomst van de SpaarZeker Hypotheek te handhaven. In dat laatste geval zou hij slechts voor het nieuwe leningdeel een overeenkomst sluiten.

2.6 Op 15 februari 2007 heeft de adviseur van de Bank Consument per e-mail bericht:

> *"Ik kan mij jou reaktie begrijpen alleen kan ik zo niet werken. Nu heeft mijn collega (opnieuw) de offerte klaar en zou ik weer opnieuw moeten beginnen. Ergens houd het voor mij op. Ik heb vrijdag mijn uiterste best gedaan om aan je wensen te voldoen en nu wijzigt het plan al weer. (…)"*

Als bijlage bij de e-mail is de offerte gevoegd, bestaande uit een Aflossingsvrije Hypotheek en een SpaarZeker Hypotheek, waaraan een SpaarZeker Verzekering was gekoppeld. Voor beide leningdelen is gekozen voor een rentevastperiode van 30 jaar tegen een rente van 4,7%. Ten aanzien van de SpaarZeker Hypotheek ontvangt Consument personeelskorting, waardoor hij een rente van 3,5% verschuldigd is. De personeelskorting geldt niet ten aanzien van de SpaarZeker Verzekering, waardoor die rente 4,7% blijft. Consument en zijn partner hebben de offerte ondertekend.

2.7 Als bijlage bij de offerte is het document '*Rabobank hypotheekproducten 15 februari 2007*' toegevoegd. Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

> *"**Vaste rente***
> *Algemeen*

*Bij de vaste rente blijft het rentepercentage gedurende een bepaalde periode (de rentevastperiode) ongewijzigd. Momenteel biedt de bank rentevastperiodes aan variërend van 1 tot en met 15, 20, 25 en 30 jaar vast.*

*Aan het einde van de rentevastperiode worden u door de bank een aantal rentetypes aangeboden. U heeft echter de mogelijkheid om naast de aangeboden rentetypen te kiezen voor alle andere gangbare rentetypen die de bank op dat moment aanbiedt."*

## 3. Vordering, klacht en verweer

*Vordering Consument*

3.1 Consument vordert boetevrije aanpassing van de hypothecaire geldlening en een schadebedrag van € 8.152,00, gebaseerd op de hypothetische situatie dat hij een rentevastperiode van één jaar had gekozen.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht jegens hem heeft geschonden en voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Consument heeft de Bank verzocht om de maandlasten zo laag mogelijk te houden. Het door de Bank gegeven advies is niet passend gebleken, aangezien de Bank hem lagere maandlasten had kunnen aanbieden als de looptijden van de rentecontracten niet gelijk waren geweest. Consument had ten aanzien van de Aflossingsvrije Hypotheek baat bij een lagere rente en ten aanzien van de SpaarZeker Hypotheek baat bij een hogere rentestand. De Bank heeft niet aangegeven dat het mogelijk was om voor verschillende leningdelen verschillende rentevastperioden te hanteren, waardoor Consument voor beide leningdelen een rentevastperiode van 30 jaar met de bijbehorende rente heeft gekozen. Dit was achteraf gezien niet de meest voordelige optie;
- de Bank heeft Consument wel verschillende rentetypen aangeboden, maar voor beide producten gold dat een aanbod is gedaan voor een rentevastperiode van 20 of 30 jaar. Alle andere varianten zijn niet aangeboden;
- de Bank was niet bereid alternatieven aan Consument voor te leggen, zie hiervoor de e-mail van de Bank van 15 februari 2007;
- de adviesgesprekken hebben slechts plaatsgevonden met Consument, terwijl zijn partner hierbij niet aanwezig was. Het ligt op de weg van de Bank om ervoor zorg te dragen dat al haar cliënten goed zijn geïnformeerd;
- Consument heeft wel gesproken met een andere hypotheekadviseur, echter is hem naar aanleiding hiervan geen financieringsvoorstel gedaan.

*Verweer van de Bank*

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

- Consument heeft in de adviesgesprekken alsmede in de klachtenprocedure duidelijk aangegeven dat hij zoveel mogelijk zekerheid wenst. Een rentevastperiode van 30 jaar biedt deze zekerheid;
- de Bank adviseert nooit over de rentevastperiode, maar vermeldt slechts wat de mogelijkheden zijn.

Het is immers voor de Bank ook niet bekend hoe de rente zich zal ontwikkelen. De keuze voor een rentevastperiode ligt daarom altijd bij de cliënt van de Bank zelf;

- Consument wist of had behoren te weten dat het mogelijk was om voor beide leningdelen een andere rentevastperiode af te sluiten, aangezien hij heeft overwogen om de oorspronkelijke overeenkomst van de SpaarZeker Hypotheek in stand te houden en een nieuw rentecontract af te sluiten voor de Aflossingsvrije Hypotheek. Consument diende dus te weten dat het mogelijk was om twee verschillende overeenkomsten te hebben met verschillende looptijden. De Bank heeft nooit gesteld dat de looptijd van de rentevastperiode van de Aflossingsvrije Hypotheek gelijk diende te zijn aan die van de SpaarZeker Hypotheek;
- Consument is bovendien een werknemer van de Bank, die in zijn functie meer kennis heeft van dergelijke producten dan de gemiddelde consument. Het kantoor van zijn adviseur was bovendien in hetzelfde gebouw gelegen als zijn eigen kantoor. Indien hij vragen had gehad, dan had hij kunnen langslopen bij de adviseur;
- dat achteraf is gebleken dat Consument lagere maandlasten had kunnen hebben, betekent niet dat het gegeven advies in 2007 niet passend of niet conform de wensen van Consument was;
- tussen het eerste adviesgesprek in mei 2006 en de daadwerkelijke aankoop van de nieuwe woning in mei 2007, zat een geruime tijd. Er hebben meerdere gesprekken plaatsgevonden en de Bank heeft vier financieringsvoorstellen opgemaakt, omdat Consument zijn wensen bleef wijzigen. Van tijdsdruk vanuit de Bank is dan ook geen sprake geweest. De e-mail van 15 februari 2007 is puur verstuurd om duidelijk te maken dat Consument zijn keuze niet kan blijven wijzigen;
- uit de diverse mailberichten en gesprekken blijkt dat Consument niet eerder vragen heeft gesteld noch dat er onduidelijkheden waren over de rentevastperiode. Indien Consument zich niet kon verenigen met een rentevastperiode van 30 jaar, dan had het op zijn weg gelegen de hypotheekofferte niet te ondertekenen. In 2009 heeft tussen de Bank en Consument een onderhoudsgesprek plaatsgevonden. De looptijd van de rentevastperiode is hierin niet besproken. In 2013 heeft Consument het aanbod van de Bank voor een onderhoudsgesprek afgeslagen. Indien Consument vragen had over zijn hypothecaire geldlening, dan was dit het moment geweest;
- Consument heeft nog bij een andere hypotheekverstrekker advies ingewonnen en heeft met inachtneming hiervan een weloverwogen beslissing genomen;
- de partner van Consument heeft de hypotheekofferte ook ondertekend en was dus kennelijk akkoord met het aanbod van de Bank. Het was de plicht van Consument om zijn partner te informeren over de inhoud van de gesprekken met de Bank;
- de Bank betwist dat Consument schade heeft geleden. Consument wist bovendien wat de voor- en nadelen waren van een langere rentevastperiode en heeft gekozen voor meer zekerheid.

## 4. Beoordeling

*Algemeen*

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden door onvoldoende informatie aan hem te verstrekken met betrekking tot de (looptijden van de) rentevastperiode van de twee leningdelen. De Commissie oordeelt dat deze vraag ontkennend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.

*Overeenkomst en advies*

4.2 De Commissie stelt vast dat sprake is geweest van een aanbod voor een hypothecaire geldlening door de Bank en de aanvaarding van dit aanbod door Consument, ten gevolge waarvan een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW). Uit hoofde van de overeenkomst zijn beide partijen in beginsel gehouden de daaruit voor hen voortvloeiende verplichtingen na te komen, tenzij zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar wordt geacht.

4.3 Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument de voorkeur geeft aan zoveel mogelijk zekerheid en dat een langere rentevastperiode deze zekerheid biedt. Consument heeft echter gesteld dat hij expliciet te kennen heeft gegeven dat hij de maandlasten zo laag mogelijk wenste te houden. Met de Bank is slechts gesproken over de leningdelen als koppeling en niet als afzonderlijke leningen met aparte looptijden. De Bank heeft zich tegen de stellingen van Consument verweerd door te stellen dat zij haar cliënten nooit adviseert over de looptijden en de rente, omdat dit een keuze is van haar cliënten zelf. In het voortraject is bovendien de optie besproken om de bestaande overeenkomst van de SpaarZeker Hypotheek mee te nemen.

4.4 Nu de Commissie geen partij was bij de adviesgesprekken in 2006 en 2007, dient zij haar oordeel te baseren op hetgeen op grond van de door partijen ingebrachte stukken en de niet of onvoldoende betwiste stellingen van partijen als voldoende vaststaand kan worden beschouwd.

4.5 De Commissie oordeelt dat voldoende is komen vast te staan en bovendien niet is betwist door Consument dat de mogelijkheid om de bestaande overeenkomst van de SpaarZeker Hypotheek te behouden en slechts een overeenkomst aan te gaan voor een Aflossingsvrije Hypotheek tijdens het eerste adviesgesprek is besproken. Op grond hiervan kan redelijkerwijs worden verondersteld dat Consument wist althans had kunnen weten dat het mogelijk was om verschillende looptijden te hanteren ten aanzien van de rentevastperiode van de afzonderlijke leningdelen.

4.6 In het document '*Rabobank hypotheekproducten 15 februari 2007*', dat is toegevoegd als bijlage bij de hypotheekofferte, is vermeld dat de Bank meerdere rentevastperioden hanteert, die ook door Consument gekozen kunnen worden. Consument had derhalve kunnen weten dat er meer mogelijkheden waren dan de rentevastperioden van 20 of 30 jaar.

4.7 De Commissie weegt bovendien in haar overwegingen mee dat Consument een medewerker van de Bank is en dat van hem meer kennis van hypothecaire producten mag worden verondersteld dan van de gemiddelde consument. Zeker gezien de laagdrempeligheid van het bedrijf en de benaderbaarheid van de adviseur, had het op de weg van Consument gelegen om aanvullende vragen te stellen indien hem een en ander niet duidelijk was.

4.8 Consument en zijn partner hebben beiden de hypotheekofferte ondertekend, nadat meerdere adviesgesprekken met de Bank hebben plaatsgevonden.

Dat de partner van Consument geen deel heeft uitgemaakt van deze adviesgesprekken, doet naar het oordeel van de Commissie niet ter zake, nu het gehele traject ruim een jaar heeft geduurd en Consument in deze periode ook meerdere e-mails naar de Bank heeft gestuurd, waarin onder meer is gesteld dat hij de opties heeft overwogen. Mocht de partner van Consument hierin niet gekend zijn dan wel zich niet kunnen verenigen met de inhoud van de hypotheekofferte, dan had het op haar weg gelegen deze niet te ondertekenen.

*Tijdsdruk*

4.9 Consument heeft gesteld dat hij een bepaalde tijdsdruk voelde om documenten te ondertekenen en dat de Bank zich niet bereid toonde om alternatieven aan hem voor te leggen, hetgeen door de Bank wordt betwist.

4.10 Op grond van de door partijen overgelegde stukken en hetgeen ter zitting is gezegd, oordeelt de Commissie ten aanzien hiervan dat de bewoordingen uit de e-mail van 15 februari 2007 ongelukkig gekozen zijn. Echter blijkt hieruit wel dat de Bank meerdere adviezen en offertes heeft opgesteld. Gezien het tijdspad van ruim een jaar, kan niet worden gesteld dat sprake is van tijdsdruk. De Commissie benadrukt ook hier dat Consument de offerte niet had moeten ondertekenen indien hij zich niet had kunnen verenigen met de inhoud ervan.

Op grond van de voorgaande overwegingen concludeert de Commissie dat onvoldoende is komen vast te staan dat de Bank haar zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering van Consument 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 40 van het Reglement.*