Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-0522
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 januari 2021
Ingediend door	: De consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak	: 8 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Uitleg overeenkomst. Gerechtvaardigd vertrouwen. De bank heeft de consument in 2001 een hypothecaire geldlening verstrekt. Daarbij zijn partijen een rentevastperiode van 20 jaren overeengekomen. In 2009 heeft de consument de hypothecaire geldlening overgesloten bij de bank. Daarbij heeft hij gebruik gemaakt van de meeneemregeling. In 2012 heeft de consument de hypothecaire geldlening nogmaals overgesloten bij de bank. In 2021 heeft de bank de consument gevraagd een keuze te maken voor een nieuwe rentevastperiode. De consument heeft gesteld dat partijen in 2012 een rentevastsperiode tot 2032 zijn overeengekomen. De bank heeft gesteld dat dat 2021 is. De commissie is van oordeel dat partijen een rentevastperiode tot 2021 zijn overeengekomen en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 2 en 11 februari 2021; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de bank.

1.2 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.

1.3 De consument en de bank hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dat betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Na advisering door de bank heeft de bank in 2001 aan de consument een hypothecaire geldlening verstrekt. Hierbij zijn partijen een rentevastperiode van twintig jaren en een rente van 4,0% per jaar overeengekomen.

2.2 Na advisering door de bank heeft de bank op 4 september 2009 aan de consument een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 300.000,- verstrekt. De geoffreerde hypothecaire geldlening bestaat uit drie leningdelen, te weten een leningdeel van € 105.000,- met vermogensopbouw, een aflossingsvrij leningdeel van € 105.000,- en een leningdeel van € 90.000,- met vermogensopbouw. In de hypotheekofferte (hierna: hypotheekofferte 1) staat:

"(…) ***Aflossingsvrije Hypotheek € 105.000,--***

(…) Nominale rente (verschuldigde rente) : 4% (vier procent) per jaar, twintig jaar vast tot 1 maart 2021 (…)"

De consument heeft hypotheekofferte 1 op 12 september 2009 ondertekend.

2.3 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2008 (hierna: de voorwaarden 2008) van toepassing. In artikel 18 van de voorwaarden 2008 staat:

"(…) ***Verhuisfaciliteit***
Als u binnen zes maanden na algehele aflossing van de geldlening (…) een geldlening van een Rabobank verkrijgt (…) zal die Rabobank de rente die gold voor de afgeloste geldlening, op uw verzoek, eveneens met u overeenkomen voor de nieuwe geldlening tot maximaal het bedrag van de afgeloste geldlening op het moment van aflossing en voor de resterende rentevastperiode van de afgeloste geldlening, mits (…) de financiering en de zekerheden voldoen aan de voorwaarden (…) die de bank op dat moment voor een dergelijke geldlening stelt. (…)"

2.4 Na advisering door de bank heeft de bank op 19 juni 2012 aan de consument een offerte voor het oversluiten van het hiervoor onder 2.2 genoemde aflossingsvrije leningdeel van € 105.000,- verstrekt. In de hypotheekofferte (hierna: hypotheekofferte 2) staat:

"(…) U heeft ervoor gekozen de rente vast te zetten voor een periode van twintig jaar. (…)"

2.5 Op 7 augustus 2012 heeft de bank aan de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Naar aanleiding van de hypotheekofferte van datum 19 juni jl. met referentienummer [referentienummer] stuur ik u deze aanvulling.
Per abuis is deze aanvulling niet juist vermeld in de hypotheekofferte op pagina 3.

U heeft er voor gekozen de rente van een oud leningdeel mee te nemen naar dit nieuwe leningdeel. Het gaat om leningnummer [leningnummer]. De einddatum van uw rentevastperiode is 28-02-2021. *(…)"*

2.6 Op 24 november 2020 heeft de bank aan de consument een brief gestuurd. Hierin staat:

"(…) Binnenkort loopt de rentevaste periode van uw leningdeel met nummer [nummer leningdeel] af. Uw nieuwe rentevaste periode kunt u alvast kiezen. Hoe dat precies werkt, leest u in deze brief.

Uw aflopende rentevaste periode
De rentevaste periode van uw leningdeel met het nummer [nummer leningdeel] loopt af op 28 februari 2021. Deze rente staat nu 20 jaar vast. (…)"

De klacht en vordering van de consument

2.7 De consument vordert dat de bank voor het aflossingsvrije leningdeel van € 105.000,- tot 19 juni 2032 (twintig jaren na 19 juni 2012) een rente van 4,0% per jaar hanteert.

2.8 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat partijen op 19 juni 2012 met elkaar zijn overeengekomen dat de rentevastperiode van twintig jaren op die datum zou aanvangen en zou eindigen op 19 juni 2032. Daartoe heeft de consument de volgende argumenten aangevoerd:

- Na de ondertekening door partijen van de offerte op 19 juni 2012 is er sprake van een overeenkomst tussen partijen. In de overeenkomst staat dat de rente van 4,0% is vastgezet voor een periode van twintig jaren. Aangezien de overeenkomst is gedateerd op 19 juni 2012 loopt deze gedurende twintig jaren door tot 19 juni 2032.
- De consument kan zich niet herinneren dat hij de brief van de bank van 7 augustus 2012, hiervoor opgenomen onder 2.3, ooit heeft gezien.
- Van de inhoud van de gesprekken (over de meeneemregeling en de bijbehorende einddatum van 28 februari 2021), waarvan de bank aantekeningen in haar administratie heeft gemaakt, kan de consument zich niets herinneren. De consument heeft geen aantekeningen meer van deze gespreken.
- Artikel 18 van de Algemene Bankvoorwaarden (over de bewijskracht van de bankadministratie) was niet van toepassing ten tijde van de totstandkoming van de overeenkomst tussen partijen.

- De bank heeft geen nadeel bij het voortzetten van de rente van 4,0% per jaar tot het einde van de looptijd van het aflossingsvrije leningdeel van € 105.000,-.
- De bank heeft haar zorgplicht ten opzichte van de consument geschonden en bij de consument het gerechtvaardigde vertrouwen opgewekt dat de overeengekomen rentevastperiode op 19 juni 2012 zou aanvangen en zou eindigen op 19 juni 2032.

2.9 Als de bank de overeenkomst tussen partijen niet nakomt en de overeengekomen rentevastperiode laat eindigen op 28 februari 2021, zal de consument schade lijden. De consument heeft deze schade op € 1.289,- becijferd.

Het verweer van de bank

2.10 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak over?

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of partijen zijn overeengekomen dat de rente van 4,0% per jaar voor het aflossingsvrije leningdeel van € 105.000,- zou lopen tot 19 juni 2032 dan wel tot 28 februari 2021 en of de bank de schade moet vergoeden die de consument stelt te zullen lijden als de commissie tot het oordeel komt dat partijen zijn overeengekomen dat de rente zou lopen tot 28 februari 2021. De commissie is van oordeel dat partijen zijn overeengekomen dat de rente van 4,0% per jaar zou lopen tot 28 februari 2021 en dat de bank geen schadevergoeding aan de consument hoeft te betalen. Dat oordeel zal de commissie hierna toelichten.

Wat staat er in het contract?

3.2 Partijen zijn verdeeld over het antwoord op de vraag of de overeengekomen rentevastperiode van twintig jaren is aangevangen op het moment van ondertekening van de offerte van 19 juni 2012 (de lezing van de consument) dan wel op het moment van verstrekking van de oorspronkelijke hypothecaire geldlening door de bank aan de consument in 2001 (de lezing van de bank). In hypotheekofferte 2, hiervoor opgenomen onder 2.4, staat dat de consument ervoor gekozen heeft om de rente voor twintig jaren vast te zetten. De einddatum van de rentevastperiode blijkt echter niet uit hypotheekofferte 2. Wat is nu rechtens?

Wat is het juridisch kader?

3.3 Volgens vaste rechtspraak van de Hoge Raad kan de vraag hoe in een schriftelijk contract de verhouding van partijen is geregeld en of dit contract een leemte laat die moet worden aangevuld, niet worden beantwoord op grond van alleen maar een zuiver taalkundige uitleg van de bepalingen van dat contract. Voor de beantwoording van die vraag komt het immers aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan deze bepalingen mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Daarbij kan mede van belang zijn tot welke maatschappelijke kringen partijen behoren en welke rechtskennis van zodanige partijen kan worden verwacht.[1]

Wat zijn partijen overeengekomen?

3.4 De commissie oordeelt als volgt. Alhoewel de einddatum van de rentevastperiode van twintig jaren niet blijkt uit hypotheekofferte 2, brengt een redelijke uitleg van hetgeen partijen zijn overeengekomen met zich mee dat de rentevastperiode van twintig jaren eindigt op 28 februari 2021. Daarbij heeft de commissie in aanmerking genomen dat de bank onweersproken heeft gesteld dat de consument al eerder, te weten op 12 september 2009, gebruik heeft gemaakt van de meeneemregeling ('verhuisfaciliteit'). In hypotheekofferte 1 staat dat de rente van vier procent per jaar twintig jaren vaststaat en eindigt op 1 maart 2021. Tussen 2009 en 2021 zijn twaalf jaren gelegen en geen twintig. Het jaar 2021 is daarnaast twintig jaren na 2001. Tegen die achtergrond moet het de consument duidelijk zijn geweest dat bij het verstrekken van de hypothecaire geldlening in 2009 de meeneemregeling ook van toepassing was en dat de rentevastperiode toen ook in 2001 is aangevangen. Van de consument mocht als gemiddeld geïnformeerde, omzichtige en oplettende gewone consument die een langdurige financiële verplichting beoogt aan te gaan, immers worden verwacht dat hij alle contractstukken oplettend bestudeert en daarover zo nodig vragen stelt. Van de consument mocht bovendien worden verwacht dat hij zich inspant om die stukken, zo nodig met behulp van anderen, te begrijpen, teneinde een geïnformeerd besluit over de transactie te kunnen nemen.[2] Niet gesteld of gebleken is dat de consument in dit verband vragen heeft gesteld. Hierbij is voor de commissie verder van belang dat de consument universitair opgeleid is. Dat betekent dat van de consument meer 'eigen verantwoordelijkheid' mocht worden verwacht dan van een consument zonder academische opleiding.[3]

3.5 Ook heeft bij het oordeel van de commissie een rol gespeeld dat in artikel 18 van de voorwaarden 2008, hiervoor opgenomen onder 2.3, met zoveel woorden staat dat de verhuisfaciliteit geldt voor de *resterende* rentevastperiode.

---

[1] Hoge Raad 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (Haviltex).
[2] Gerechtshof Arnhem-Leeuwarden 26 februari 2019, ECLI:NL:GHARL:2019:1764, rechtsoverweging 2.44.
[3] Zie ook R. van de Meerakker, 'Financieel consumentenrecht: de casuïstische zorgplicht van de hypotheekadviseur', *Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken* 2021-2, p. 73-81.

Ook die bepaling draagt eraan bij dat het voor de consument duidelijk moet zijn geweest dat de rentevastperiode in hypotheekofferte 2 zou aanvangen in 2001 en niet in 2012. Verder heeft de consument de stelling van de bank dat uit haar administratie blijkt dat partijen voorafgaand aan het verstrekken van hypotheekofferte 2 met elkaar hebben gesproken over het meenemen van het in 2001 afgesloten rentecontract, onvoldoende betwist. De commissie stelt voorts vast dat in de toepasselijke Algemene Bankvoorwaarden (hierna: ABV) een artikel staat over de bewijskracht van de bankadministratie. Volgens artikel 18 van de ABV is de bankadministratie *leidend*, behoudens tegenbewijs. De enkele stelling van de consument dat hij zich niet kan herinneren dat partijen over het meenemen van de oude renteregeling hebben gesproken, is hiertoe onvoldoende. De stelling van de consument dat hij zich ook niet kan herinneren dat hij de brief van de bank van 7 augustus 2012 ooit heeft gezien, deelt hetzelfde lot. Tenslotte was voor het oordeel van de commissie van belang dat de bank onweersproken heeft gesteld dat de aanleiding voor de consument voor het meenemen van het rentecontract uit 2001 was dat hij voor het voortijdig aflossen van de oude geldlening geen vergoeding voor vervroegde aflossing wilde betalen.

Mocht de consument gerechtvaardigd erop vertrouwen dat de rentevastperiode tot 2032 zou duren?

3.6 Het voorgaande kan anders zijn als de consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de rentevastperiode zou duren tot 19 juni 2032, zoals hij heeft gesteld. Dat betoog faalt echter. Gerechtvaardigd vertrouwen is opgenomen in artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek, dat bepaalt dat 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, geen beroep kan worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen, als de consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededeling van de bank. Dit wordt ook wel de 'onderzoeksplicht' genoemd.[4]

3.7 Gezien hetgeen hiervoor onder 3.4 is overwogen, heeft de consument naar het oordeel van de commissie niet aan zijn onderzoeksplicht voldaan. De consument had meer onderzoek moeten doen naar de bedoeling van de bank ter zake van de rentevastperiode die partijen op 19 juni 2012 zijn overeengekomen. Daaruit volgt dat het beroep van de consument op gerechtvaardigd vertrouwen niet slaagt. Daarmee ligt dit deel van de vordering van de consument voor afwijzing gereed.

[4] Geschillencommissie Kifid nrs. 2019-742 en 2019-788.

Moet de bank schadevergoeding aan de consument betalen?

3.8 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de bank een fout heeft gemaakt, is er voor toewijzing van schadevergoeding aan de consument geen aanleiding.

Conclusie

3.9 De conclusie is dat de bank niet verplicht is voor het aflossingsvrije leningdeel van € 105.000,- tot 19 juni 2032 een rente van 4,0% per jaar te hanteren en dat de bank geen schadevergoeding aan de consument hoeft te betalen. De commissie zal de vorderingen daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vorderingen af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 3:35 BW
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.