Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0253

(mr. dr. A.J. Verdaas, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Datum uitspraak	28 maart 2023
Klacht van	De consument
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 en de door de consument gemaakte schermafdrukken 14 februari 2022

Samenvatting

Klacht over de door de bank toegepaste rente bij een tussentijdse rentewijziging. De consument heeft onder protest de offerte voor de rentewijziging getekend, omdat hij van mening is dat op de offerte een lagere rente had moeten staan. De consument baseert zijn stelling op twee schermafdrukken en een mededeling van de bank. De commissie is van oordeel dat de bank weliswaar heeft bijgedragen aan de ontstane verwarring, maar dit heeft niet geleid niet tot gerechtvaardigd vertrouwen van de consument. De vordering van de consument 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 consument; 2) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument en 4) 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. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 De consument beschikt over een hypothecaire geldlening bij de bank. Voor de hypothecaire geldlening van de consument gelden de zogeheten basisvoorwaarden.

2.2 Omstreeks 14 februari 2022 heeft de consument via zijn adviseur bij de bank een tussentijdse rentewijziging aangevraagd voor een rentevastperiode van 20 jaar op basis van risicoklasse t/m 67,5% marktwaarde. In de aanvraag aan de bank heeft de adviseur de rente van 1,80% inclusief 0,20% betaalpakketkorting vermeld.

2.3 Op 7 maart 2022 heeft de bank de adviseur per e-mail erop geattendeerd dat de gevraagde rente die dag verloopt en dat zij nog in afwachting is van documenten van de consument. Daarbij heeft de bank de adviseur medegedeeld dat zij het meest recente tarief zal hanteren bij een compleet dossier. Diezelfde dag heeft de adviseur per e-mail aan de bank bevestigd dat alle stukken van de consument zijn geüpload in het Hypotheken Data Net. Aanvullend heeft de adviseur de bank gevraagd welke rente gehanteerd wordt bij de rentewijziging. Hierop heeft de bank niet gereageerd.

2.4 In de ochtend van 9 maart 2022 heeft de bank per e-mail aan de adviseur bevestigd dat de documenten tijdig door de adviseur zijn aangeleverd om de rente aan te houden van de week van '11 maart'. Kort daarna heeft de adviseur de bank opnieuw gevraagd om het gehanteerde rentepercentage. Daarbij heeft de adviseur aangegeven dat hij zelf uitgaat van een rente van 1,80%. Enkele uren later heeft de bank per e-mail aan de adviseur bevestigd dat zij ook een rente van 1,80% heeft staan en dat zij ervan uitgaat dat dit juist is met het voorbehoud dat het dossier nog niet is beoordeeld.

2.5 Op 21 april 2022 hebben de bank en de adviseur met elkaar gesproken over de aangevraagde rentewijziging. Op 25 april 2022 heeft de bank na intern overleg de adviseur per e-mail terugkoppeling gegeven. In de e-mail heeft de bank geschreven dat zij de rente van 11 februari 2022 hanteert voor de aanvraag die zij op 14 februari 2022 van de adviseur heeft ontvangen. Dit is de rente van 1,85%. Verder heeft de bank geschreven dat de adviseur ten onrechte de rente van 1,80% heeft vermeld in zijn aanvraag en dat de bank deze afwijkende rente niet zal hanteren. Ook heeft de bank geschreven dat zij eerder aan de adviseur heeft bevestigd welke rente hij had genoemd in zijn aanvraag.

2.6 Op 26 april 2022 heeft de bank de consument een offerte gestuurd voor de rentewijziging. Daarin is een rente vermeld van 1,85% inclusief betaalpakketkorting van 0,20% voor een rentevastperiode van 20 jaar. Op 6 mei 2022 heeft de consument de offerte ondertekend. Diezelfde dag heeft de adviseur de bank per e-mail geïnformeerd dat de consument de offerte heeft ondertekend om de rente van 1,85% veilig te stellen, maar dat de consument van mening is dat de rente op het moment van de aanvraag 1,80% bedroeg. In de e-mail heeft de adviseur namens de consument de bank gevraagd om een gesprek.

2.7 De verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht. Er heeft geen gesprek plaatsgevonden tussen de bank en de consument.

De klacht en vordering

2.8 De consument vordert van de bank een bedrag van € 5.924,-. Dit betreft het verschil tussen de toegepaste rente van 1,85% en de rente van 1,8% over zijn hypothecaire geldlening gedurende 20 jaar.

2.9 De consument stelt dat de bank een onjuiste rente heeft gehanteerd in de aangeboden offerte. Hij onderbouwt die stelling als volgt. Uit de twee schermafdrukken die de consument op 14 februari 2022 heeft gemaakt, blijkt een rente van 1,80% inclusief de betaalpakketkorting. Dit was dezelfde rente die ook gold op 11 februari 2022. De consument heeft de schermafdrukken niet gemanipuleerd. De adviseur van de consument heeft contact gehad met een medewerker van de bank die hem de rente van 1,80% heeft bevestigd. De consument en zijn adviseur mochten van de bank verwachten dat zij de aangevraagde rente zou controleren. Uit het antwoord van de bank mochten zij ook veronderstellen dat de rente van 1,80% klopte. Ten derde stelt de consument dat hij de offerte met daarin een rente van 1,85% weliswaar heeft getekend, maar dit gebeurde onder protest. Daarmee wilde de consument in ieder geval de rente van 1,85% waarborgen. Tot slot wilden de consument en de adviseur met de bank in gesprek gaan over deze kwestie. Het is echter nooit tot een gesprek gekomen.

Het verweer

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 het om gaat

3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is om de consument een hypotheekrente aan te bieden van 1,80% in plaats van 1,85% bij een rentevastperiode van 20 jaar. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet gehouden is en zij licht haar oordeel als volgt toe.

De communicatie van de bank richting de consument

3.2 Allereerst wil de commissie opmerken dat de communicatie van de bank richting de consument en zijn adviseur niet de schoonheidsprijs verdient.

3.3 De commissie kan het zich voorstellen dat er bij de consument en zijn adviseur bepaalde (verwarrende) verwachtingen zijn ontstaan op basis van de e-mails van de bank van 9 maart 2022 met daarin het volgende:

"De documenten zijn tijdig aangeleverd om de rente aan te houden van de week van 11 maart."

"Ik heb ook een rentepercentage van 1,8% staan. Dossier is verder nog niet beoordeeld qua onderpandswaarde etc., maar ik ga ervan uit dat je hierin het juiste tarief hebt gehanteerd."

3.4 De bank bevestigt in deze e-mail weliswaar niet expliciet dat het rentepercentage van 1,80% juist is, maar de bank had een duidelijker voorbehoud ten aanzien van de juistheid van dit tarief kunnen maken.

Gerechtvaardigd vertrouwen

3.5 De bank zou verplicht zijn om de consument een rentepercentage van 1,80% aan te bieden, indien de consument er gerechtvaardigd op zou hebben vertrouwd dat de bank dat zou doen.

3.6 Op grond van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW) geldt namelijk dat de bank gehouden is aan een mededeling die zij aan de consument doet, ook indien deze mededeling een fout bevat, indien de consument redelijkerwijs op de juistheid van die mededeling heeft vertrouwd. Van dergelijk *redelijkerwijs* en daardoor *gerechtvaardigd* vertrouwen is sprake indien de consument er, in de gegeven omstandigheden, op mocht vertrouwen dat de mededeling van de bank juist was. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt echter niet aangenomen wanneer 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. Nu de consument in dit geval gebruik maakte van een adviseur die namens hem de aanvraag deed en in dat kader op 9 maart 2022 de mededeling kreeg van de bank, geldt dit alles voor zowel de consument als zijn adviseur.

3.7 De commissie is van oordeel dat de consument niet gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de bank hem een rente zou aanbieden van 1,80% inclusief de betaalpakketkorting.

3.8 In dit geval worden als 'mededelingen' beschouwd de door de consument gemaakte schermafdruk van de website van de bank van 14 februari 2022 met daarop de rentepercentage van 2,00% voor een rentevastperiode bij een risicoklasse van t/m 67,5% marktwaarde (zie bijlage) en de e-mails van de bank aan de adviseur van 9 maart 2022 (zie de citaten in overweging 3.3). Op basis van deze mededelingen veronderstelde de consument dat hij van de bank een rente van 1,80% inclusief de betaalpakketkorting van 0,20% aangeboden zou krijgen.

3.9 De bank heeft een overzicht verstrekt van de historische rentetarieven.

Daaruit volgt dat in de week van 7 februari 2022 tot en met 11 februari 2022 voor een risicoklasse t/m 67,5% marktwaarde rentetarief gold van 2,05% exclusief betaalpakket-korting van 0,20% (oftewel 1,85% inclusief de korting). Van 14 februari 2022 tot en met 18 februari 2022 gold een rente van 2,20% exclusief betaalpakketkorting van 0,20% (oftewel 2,00% inclusief de korting).

3.10 De consument heeft niet betwist dat de bank de rente mocht hanteren die op 11 februari 2022 gold. Volgens de consument was de rente van 14 februari 2022 identiek aan de rente die op 11 februari 2022 gold. Die stelling van de consument vindt echter geen ondersteuning in de aanwezige stukken. Daarnaast kan de commissie op basis van de informatie op de schermafdruk van website van de bank niet vaststellen of de bank een verkeerde rente heeft gehanteerd. Daaruit volgt namelijk niet dat de bank op 14 februari 2022 dezelfde rente hanteerde als op 11 februari 2022. Daarnaast volgt uit deze schermafbeelding niet dat de bank in het concrete geval van de consument deze specifieke rente zou hanteren.

3.11 De schermafdruk die de consument heeft gemaakt van een andere website dan die van de bank is geen mededeling van de bank, zodat de consument aan die mededeling geen gerechtvaardigd vertrouwen jegens de bank kan ontlenen. Voor zover er verkeerde informatie op deze website zou staan, valt dat de bank niet toe te rekenen.

3.12 De commissie ziet de mededelingen van de bank van 9 maart 2022 evenmin als grond om aan te nemen dat de consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat hij de rente van 1,80% inclusief betaalpakketkorting zou ontvangen. De consument en zijn adviseur hebben nagelaten om te onderzoeken of de bank daadwerkelijk bedoelde wat zij veronderstelden. De uitleg van de bank dat dit een bevestiging was van wat de adviseur had aangevraagd, kan de commissie ook volgen (ondanks wat zij ook heeft overwogen onder 3.4). Daarnaast heeft de bank op 9 maart 2022 ook verwezen naar de rente van 'de week van 11 maart'. Ook dat had aanleiding moeten zijn voor de adviseur en de consument om nader onderzoek te doen.

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 2022, 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 2022, 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 en de schermafdrukken van de consument van 14 februari 2022

Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek Boek 3

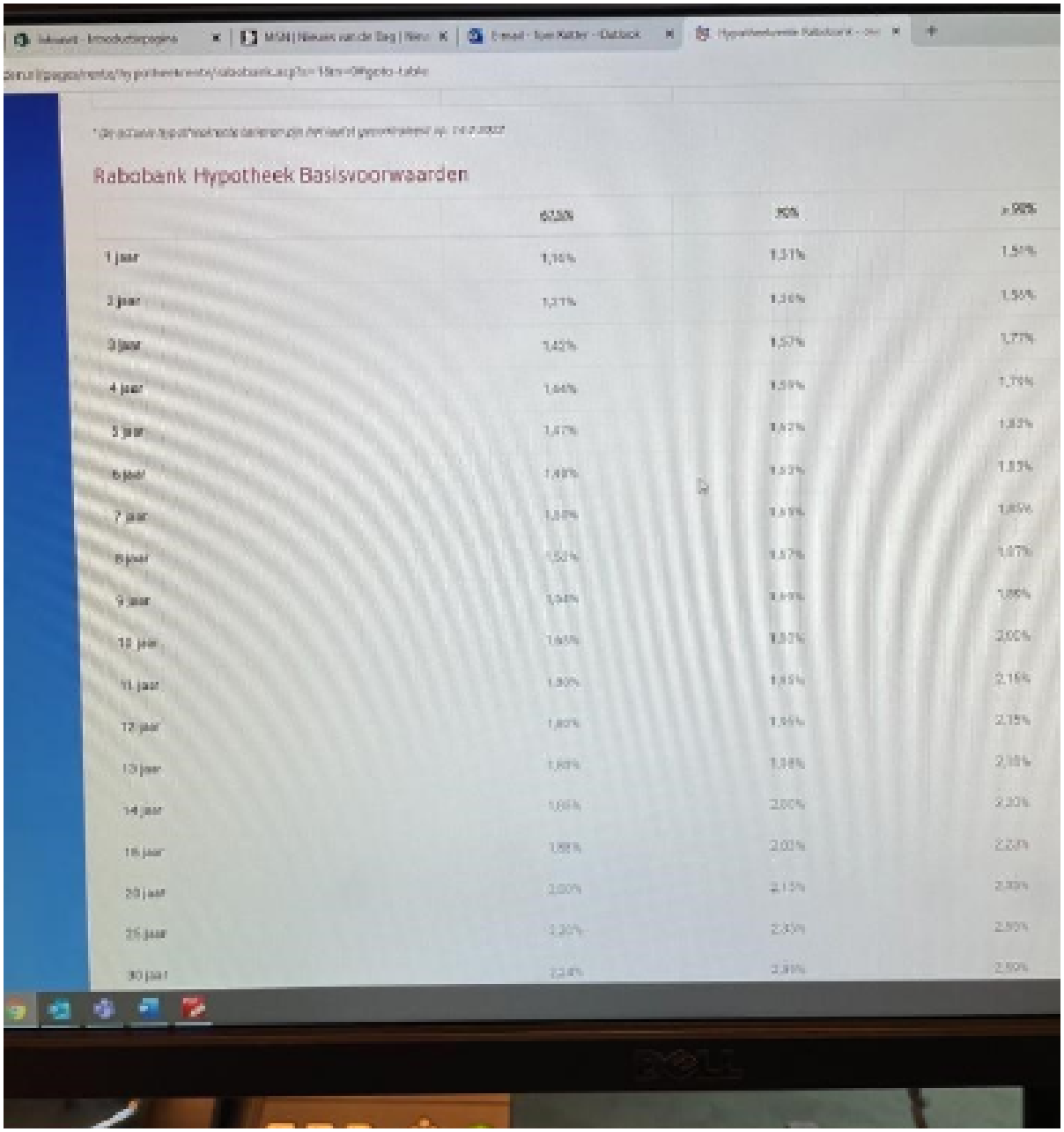
Artikel 35

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.

De schermafdrukken van de consument van 14 februari 2022



Figuur 1 – Door de consument gemaakte schermafdruk van de website van de bank van 14 februari 2022



Figuur 2 – Door de consument gemaakte schermafdruk van een andere website dan die van de bank van 14 februari 2022