Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1002
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 6 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 5 december 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft zich bij Kifid beklaagd over de dienstverlening van de Bank. Hij heeft gesteld dat de Bank onvoldoende rekening heeft gehouden met zijn belangen bij het overzetten van de hypothecaire geldlening op alleen zijn naam, in verband met zijn echtscheiding. De Commissie heeft geoordeeld dat de Bank in het onderhavige geval voldoende inspanningen heeft geleverd om een passende oplossing te vinden, gelet op de wens van Consument om de woning te behouden en gelet op zijn financiële situatie. Het staat de Bank in beginsel vrij om in het kader van ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van een schuldenaar (de ex-echtgenote van Consument) te bepalen onder welke condities zij de geldlening wenst aan te bieden aan de andere schuldenaar (Consument).

1. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- de door Consument op 8 en 26 mei 2019 ingediende aanvullende stukken;
- 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.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consument heeft in 2009 samen met zijn echtgenote een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) gesloten met de Bank. Het betrof een aflossingsvrije geldlening met een rentevast periode van 5 jaar tegen een rentetarief van 5,3%.

2.2 Op 18 februari 2013 heeft een adviesgesprek plaatsgevonden op het kantoor van de Bank. In navolging van dit adviesgesprek is de geldlening gesplitst in twee leningdelen. Enerzijds een aflossingsvrij deel en anderzijds een zogenoemde Rabo Opbouw-Hypotheek (ROH) met daaraan gekoppeld een Rabo OpbouwSpaar-rekening (ROS). In de ROS wordt kapitaal opgebouwd ten behoeve van de aflossing van de geldlening. Het totaalbedrag van de geldlening is € 550.000,-. Het bestaande rentecontract is ongewijzigd voortgezet. Het advies van de Bank is uiteengezet in het rapport Lenen & Wonen. In dit adviesrapport staat onder meer het volgende opgenomen:

*'**1.3 Rente***
Over uw lening betaalt u rente aan ons. De rente bepaalt voor een groot deel de maandelijkse lasten van uw lening.
U heeft al gekozen voor de periode waarvoor u de rente vast zet. Wilt u daaraan iets wijzigen? Dan moet u mogelijk een boete betalen. Wilt u niets wijzigen? Dan leest u in dit rapport de resterende rentevastperiode die voor u nog geldt. Wij geven u geen advies over de rentevastperiode. Dit is namelijk helemaal afhankelijk van uw eigen wensen, voorkeuren en situatie. In ons gesprek hebben wij de gevolgen voor de lasten van uw lening bij de verschillende rentevastperioden doorgerekend en voor u inzichtelijk gemaakt. En u de werking van de verschillende mogelijkheden uitgelegd. Zo heeft u zelf goed kunnen nadenken over de rentekeuze.'

2.3 Op 27 november 2013 heeft Consument per e-mail het volgende bericht aan de hypotheekadviseur van de Bank gestuurd:

'Vandaag ontvingen wij een tweetal brieven over de herziening van onze hypotheekrente, waarvan de rentevast periode eind februari afloopt. In de brieven is aangegeven welke keuze mogelijkheden wij hebben ten aanzien van nieuwe rentes en rentevast periodes. Helaas bieden de brieven geen inzicht in het effect op de inleg van het banksparen en daarmee op onze netto lasten. Graag ontvangen wij voor enkele mogelijk rentes die ons zijn aangeboden (1, 3, 5, 10 en 20 jaar vast) ook het effect op de inleg, kun je die informatie aan ons verstrekken? Mogelijk dat we ook behoefte hebben aan een gesprek (…)'

Een hypotheekadviseur van de Bank heeft op 12 december 2013 als volgt per e-mail gereageerd:

' Hartelijk dank voor uw mail, we kregen deze doorgestuurd van [naam hypotheekadviseur] ter verdere behandeling. U wilt graag weten wat de invloed van een rentewijziging is op de inleg van de Rabo Opbouwspaarrekening. Omdat het nog meer dan een maand in de toekomst ligt kan ik niet met zekerheid berekenen wat de nieuwe inleg gaat worden, u heeft al wel een indicatie.

Sowieso wordt het definitief berekend op het moment van rentewijziging en gaat de nieuwe inleg een maand na de rentewijziging in.

Hieronder de berekende bedragen: 1 jaar vast 2,9% inleg: € 484,32 3 jaar vast 3,1% inleg: € 470,36 5 jaar vast 3,5% inleg: € 443 10 jaar vast 4,6% inleg: 371,58 15 jaar vast 5,4% inleg: 323,04 20 jaar vast 5,7% inleg: 305,56 Nogmaals, dit zijn dus indicaties, definitief wordt het pas eind februari. Indien u een adviesgesprek wilt zijn hier geen kosten voor advies aan verbonden omdat u al klant bij ons bent en het een onderhoudsgesprek betreft. Wij ontvangen dan wel graag voorafgaand aan de afspraak diverse gegevens van u zodat wij de afspraak goed kunnen voorbereiden.

Op 25 januari 2014 heeft Consument het volgende gestuurd:

'Kun je voor ons (laten) maken:
• Offerte voor het hypotheekdeel incl. banksparen waarbij de rente 20 jaar vast staat (= looptijd periode banksparen)
• Offerte voor het 'andere' hypotheekdeel waarbij de rente 5 jaar vast staat
• De nieuwe premie voor het banksparen Wij zullen die offerte(s) tekenen en retourneren.'

Daarop heeft de hypotheekadviseur van de Bank als volgt gereageerd:

'Hartelijk dank voor uw email. Helaas ben ik er nog niet eerder aan toegekomen. Als ik u goed begrijp wilt u voor de Rabo OpbouwHypotheek kiezen voor een rente van 20 jaar vast en voor de andere lening voor 5 jaar vast. (…) Ik begrijp uit uw mail nu niet duidelijk of u definitief voor deze rentes wilt kiezen. Ik zet ze hieronder nog even op een rijtje voor u:
[leningnummer 1]: 5 jaar vast 3,5%
[leningnummer 2]: 20 jaar vast 5,7% inleg: 305,56'

Op 19 februari 2014 heeft Consument het volgende teruggestuurd:

'U heeft onze keuze juist in uw mail aangegeven. Helaas heb ik de formulieren niet meer (…) Kunt u er voor zorgen dat ik nieuwe formulieren ontvang?'

2.4 In navolging van de door Consument ingediende stukken heeft de Bank per 1 maart 2014 de rente van het aflossingsvrije leningdeel voor 5 jaar vastgezet tegen een tarief van 3,3% en de rente voor de ROH is voor 20 jaar vastgezet tegen een tarief van 5,2%. De Bank heeft een bevestiging van de periodes van vastzetting gestuurd per brief van 20 februari 2014.

2.5 Consument en zijn echtgenote hebben de Bank in 2017 benaderd om te kijken naar de mogelijkheden voor het voortzetten van de geldlening op naam van één van hen in het kader van de echtscheiding die uiteindelijk in 2018 is uitgesproken.

Verkoop van de woning ten behoeve van de aflossing van de geldlening was door Consument en zijn echtgenote niet gewenst in verband met het ontstaan van een restschuld.

2.6 De Bank heeft naar aanleiding van het verzoek van Consument en zijn echtgenote de mogelijkheden onderzocht en Consument op 23 februari 2018 een aanbod gedaan om de geldlening alleen op zijn naam over te nemen. Het aanbod hield in dat de ROH zou worden omgezet in een annuïtaire geldlening waarbij het opgebouwde kapitaal in de ROS zou worden gebruikt ter aflossing. Daarnaast zou het bestaande rentecontract door blijven lopen.

2.7 Consument heeft zich over het aanbod beklaagd. Hij heeft de offerte op 8 maart 2018 voor akkoord getekend. Consument heeft zich nadien tot Kifid gewend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument heeft in het klachtenformulier een schadevergoeding van € 10.000,- gevorderd. Naar de Commissie begrijpt, heeft Consument zijn vordering nadien verhoogd met € 61.500,-, totaal € 71.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening jegens Consument en heeft zich niet gehouden aan de eigen gedragsregels die zien op het vooropstellen van het klantbelang. Consument heeft hiertoe het volgende aangevoerd:

- Consument heeft bij het overnemen van de geldlening bij de Bank aangegeven de geldlening het liefst zonder aanpassingen over te willen nemen en waar mogelijk de maandlasten zo laag als mogelijk te houden, met behoud van de ROH. Het aanbod dat de Bank hem in februari 2018 heeft gedaan is niet conform deze uitgangspunten. De Bank heeft daarbij geen oog gehad voor zijn belangen als klant. Consument stelt dat het onredelijk is geweest van de Bank dat zij bij de omzetting van de geldlening op zijn naam wel de hypotheekvorm heeft gewijzigd maar het rentecontract (met de hoge rente) in stand heeft gelaten terwijl het rentepercentage in het rentecontract zag op de ROH welke is beëindigd. Hierdoor heeft de Bank geprofiteerd van zijn moeilijke situatie.

- Indien de Bank medio 2017 aan zijn hierboven genoemde wens gehoor had gegeven, had Consument een lager rentetarief gehad. Consument stelt hierdoor schade te hebben geleden en schat deze schade op € 10.000,-. Daarnaast heeft hij schade geleden vanwege de lang durende afwikkeling bij de Bank. Hierdoor heeft de afronding van de echtscheiding langer geduurd, is langer tijdelijke huisvesting nodig geweest en zijn de aankoop- en verbouwingsprijzen voor woningen gestegen. Consument heeft deze schade op € 61.500,- begroot. Deze gang van zaken is tevens van negatieve invloed geweest op de kinderen van Consument.

- Consument en zijn toenmalige echtgenote hebben tijdens het adviesgesprek in 2013 aangegeven dat ze maximaal (fiscaal voordelig) wilden sparen voor de aflossing van de geldlening. De Bank adviseerde vervolgens om de inleg op het spaardeel zo lang mogelijk, 20 jaar, vast te zetten. Dit is een niet passend advies geweest. Het week af van de daarvoor gebruikelijk door Consument en zijn toenmalige echtgenote gekozen periodes van maximaal 5 jaar.

Verweer van de Bank

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

- Het betreft een herfinanciering van de eerder overeengekomen geldlening. In het kader van het verlenen van ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid mag de Bank voorwaarden stellen. De Bank was op grond van de overeenkomst en de tussen partijen geldende voorwaarden bevoegd het rentecontract tijdens de rentevast-periode in stand te laten, dan wel bij het vroegtijdig openbreken van het rente-contract een vergoedingsrente in rekening te brengen. Dat het volgens Consument gaat om het tot stand komen van een nieuwe geldlening doet er niet toe, de Bank heeft in beide gevallen recht op een vergoeding voor de mis te lopen rente in het geval van het openbreken van het rentecontract. De op dat moment berekende vergoedingsrente bedroeg € 30.882,-. Dit was voor Consument geen optie. Daarnaast zou Consument de rentelasten voor de geldlening niet kunnen dragen als het opgebouwde kapitaal in de ROS niet werd afgelost op de geldlening.

- De Bank betreurt dat Consument het gevoel heeft dat de Bank onvoldoende rekening heeft gehouden met het feit dat de echtscheiding Consument in een lastige positie heeft gebracht. Zij is evenwel van mening dat zij alles in het werk heeft gesteld om Consument van dienst te zijn. De Bank heeft, gelet op de wens van Consument om in de woning te blijven wonen, gekeken naar wat mogelijk en verantwoord is. Zij heeft hiervoor gebruik gemaakt van de *explain-regeling*.

Dit houdt in dat in bijzondere omstandigheden zoals relatiebeëindiging waarbij woningbehoud in het belang is van de aanvrager, een uitzondering wordt gemaakt en hogere woon- en financieringslasten geaccepteerd worden dan standaard het geval is.

- De Bank betwist dat zij Consument en zijn toenmalige echtgenote in 2013 heeft geadviseerd de rente voor 20 jaar vast te zetten. De Bank verschaft slechts informatie en zet de mogelijkheden uiteen. De Bank heeft ter onderbouwing van dit standpunt verwezen naar de e-mail correspondentie tussen partijen en het rapport Lenen & Wonen. Behoeftes en uitgangspunten kunnen veranderen, zo is Consument in een onvoorziene situatie van echtscheiding terecht gekomen. Die omstandigheden kunnen de Bank niet aangerekend worden. Tot slot betwist de Bank de door Consument vermeende schade.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Bank de op haar rustende verplichtingen jegens Consument heeft geschonden en daardoor schadeplichtig is geworden. Consument heeft aangevoerd dat de Bank de op haar rustende zorgplicht niet heeft nageleefd door haar eigen belangen boven de zijne te stellen bij het omzetten van de geldlening op naam van Consument in verband met het ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van zijn toenmalige echtgenote. Daarnaast heeft de Bank volgens Consument onjuist gehandeld door in 2013 te adviseren de hypotheekrente van de ROH voor 20 jaar vast te zetten. De Commissie oordeelt als volgt.

4.2 De stelling van Consument dat de Bank de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden, doordat zij hem bij het omzetten van de geldlening op zijn naam niet een aanbod heeft gedaan conform zijn wensen, kan niet worden gevolgd. Consument wilde een nieuw rentecontract met een lager rentetarief, geen vergoedingsrente betalen en behoud van de ROH. De Bank heeft voldoende toegelicht dat deze wensen van Consument enerzijds niet pasten binnen de normatieve en wettelijke kaders en anderzijds dat zij er niet toe gehouden was afstand te doen van haar recht op een vergoedingsrente bij het vroegtijdig openbreken van het rentecontract op grond van de geldleningsovereenkomst. Of nu sprake is van een omzetting van de bestaande geldlening of het aangaan van een nieuwe geldlening, door de Bank is onweersproken gesteld dat in beide gevallen een vergoedingsrente verschuldigd zou zijn.

4.3 De Commissie is van oordeel dat de Bank in het onderhavige geval voldoende inspanningen heeft geleverd om een passende oplossing te vinden, gelet op de wens van Consument om de woning te behouden en gelet op zijn financiële situatie.

Het stond de Bank in beginsel vrij om in het kader van ontslag uit de hoofdelijke aansprakelijkheid van een schuldenaar te bepalen onder welke condities zij de geldlening wenst aan te bieden. Binnen deze contractsvrijheid dient te worden bezien of de Bank hierbij niet de grenzen van de redelijkheid en billijkheid op onaanvaardbare wijze heeft overschreden. De Commissie oordeelt dat het dossier geen aanknopingspunten bevat om te oordelen dat hiervan sprake is.

4.4 Ten aanzien van het verwijt van Consument dat de Bank in 2013 niet passend heeft geadviseerd over de rentevastperiode van de ROH oordeelt de Commissie als volgt. Hetgeen mondeling is besproken kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu de inhoud van die gesprekken zich aan haar waarneming onttrekt. De Commissie is voor haar beoordeling uitgegaan van de overgelegde stukken. Uit de stukken blijkt dat het de wens was van Consument en zijn toenmalige echtgenote om maximaal voordelig te sparen in de ROS voor de aflossing van de geldlening. De Bank heeft Consument en zijn toenmalige echtgenote over de mogelijkheden van verschillende rentevastperiodes en de uitwerkingen hiervan geïnformeerd. Dit volgt uit het adviesrapport en de e-mailcorrespondentie zoals opgenomen in de overwegingen 2.3 en 2.4.

4.5 Uit het bovenstaande volgt niet dat de Bank Consument heeft geadviseerd om voor een rentevastperiode van 20 jaar te kiezen voor de ROH. Daarbij dient te worden opgemerkt dat ook indien het standpunt van Consument dat het een advies betrof van de Bank gevolgd zou worden, daarmee niet is gezegd dat het ook een niet passend advies is geweest gelet op de wensen en mogelijkheden van Consument en zijn toenmalige echtgenote. De Commissie begrijpt dat Consument voor moeilijke keuzes heeft gestaan, echter deze situatie is niet veroorzaakt door de Bank maar door omstandigheden die zich in de risicosfeer van Consument bevinden.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.