Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-810
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. E.L.A. van Emden, mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, leden en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 18 maart 2019
Ingediend door	: Consumenten en ieder afzonderlijk de man respectievelijk de vrouw
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 oktober 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Hypotheek; leningdeel met een daaraan gekoppeld opbouwproduct; rentekeuze; informatie geldverstrekker/ adviseur over premie opbouwproduct; tekortkoming? herstelmogelijkheid? aanbod en aanvaarding?

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 26 september 2019 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten zijn destijds bij de Bank, als geldverstrekker en als adviseur, een hypothecaire geldlening (geldlening) aangegaan waarbij aan één leningdeel een bij XXX (verder te noemen de verzekeraar) afgesloten gemengde verzekering (verzekering) is gekoppeld.

2.2 In de offerte die aan de geldlening ten grondslag ligt is voor zover van belang vermeld:

(…)*"Over het geld dat u spaart in de* [naam] *verzekering krijgt u rente. Dit is hetzelfde rentepercentage als het percentage dat u betaalt voor het leningdeel. Dat percentage is op dit moment 5,3%. In de verzekeringsofferte van de* [naam] *verzekering leest u meer hierover. Om aan het eind € 90.756,- te hebben gespaard, moet u 95 maanden € 194,59 betalen. Dit noemen wij de premie. De premie kan veranderen, bijvoorbeeld als de rente van uw leningdeel verandert. Of als de gegevens in de verzekering veranderen (…) ".*

2.3 De gekozen tien jaars vaste renteperiode van 5,3% eindigde op 31 maart 2019.

2.4 In verband hiermee is door de Bank per brief van 22 december 2018 aan Consumenten een rentevoorstel gestuurd met het verzoek de te maken rentekeuze vóór 31 maart 2019 terug te sturen. Verder is in die brief voor zover van belang vermeld:

"(…)
De premie van uw spaarverzekering
Aan uw leningdeel is een spaarverzekering gekoppeld waarin u vermogen opbouwt om uw leningdeel helemaal of voor een deel af te lossen. Als de rente van uw leningdeel wijzigt, verandert ook de premie voor de spaarverzekering. Een daling van uw rente betekent bijvoorbeeld dat uw premie omhoog kan gaan, zodat u alsnog het afgesproken eindbedrag bereikt. In deze renteverlengingsbrief hebben wij een indicatie van de nieuwe premie opgenomen. Zo krijgt u een idee wat de gevolgen zijn van de rentewijziging voor uw spaarpremie. De restant hoofdsom van uw lening is € 90.756,-, het opgebouwde saldo in uw spaarverzekering is op de renteverlengingsdatum: € 74.217,99. De definitieve nieuwe premie stelt XXX vast en kunt u terugvinden op de eerstvolgende polis die u ontvangt".

2.5 De man heeft naar aanleiding van deze brief met de Bank contact opgenomen, waarop door de Bank in een e-mail van 3 januari 2019 voor zover van belang is geschreven:

"(…)Naast de aangeboden rentevast periode in de brief is het mogelijk om te kiezen voor een rentevastperiode van 4 jaar. Deze rente is nu 2,1% per jaar. Uw rentelast per maand wordt € 158,82. De premie zal circa € 286,07 bedragen.
Wanneer u wenst te kiezen voor een 4 jaar vaste rente periode wilt u dit dan laten weten door te reageren op de e-mail (…)".

2.6 Consumenten hebben hierop per e-mail van 3 januari 2019 gereageerd en geschreven:

" Uitgaande van uw informatie dat de looptijd van onze lening met het nummer [nummer] *vanaf 1-4-2019 nog een looptijd heeft van 4 jaar/48 maanden en wij daarna de gehele geleende hoofdsom d.m.v. de opgebouwde spaarverzekering van € 90.756,- kunnen voldoen kiezen wij voor de rentevast periode van 4 jaar, zoals deze hieronder* [geciteerde mail onder 2.5] *is aangegeven".*

2.7 De Bank heeft de hiervoor genoemde rentekeuze van Consumenten bevestigd in een brief van 4 januari 2019, waarin voor zover van belang is vermeld:

"*Hartelijk dank voor het kiezen van een nieuwe rentevaste periode voor de lening van uw woning. We hebben uw keuze verwerkt, u hoeft zelf geen actie te ondernemen.*
(…)
Uw spaarverzekering
Krijgt u over het spaartegoed in uw gekoppelde spaarverzekering een rente vergoed die gelijk is aan de rente voor het leningdeel? Dan kan ook de premie voor uw spaarverzekering wijzigen, als de rente van uw leningdeel wijzigt. Een daling van de rente kan dan leiden tot een hogere premie. De nieuwe premie vindt u op de volgende polis die u krijgt".

2.8 Op 10 januari 2019 is door de Bank andermaal een renteverlengingsbrief aan Consumenten toegestuurd. In die brief (eveneens gedateerd 22 december 2018) is over de in de verzekering opgebouwde waarde geschreven dat die per renteverlengingsdatum € 66.526,08 zal bedragen.

2.9 Over de premie is in een e-mail van de Bank d.d. 14 januari 2019 geschreven dat bij een rente van 2,1% voor 4 jaar vast de premie '*circa*' € 411,05 zal bedragen.

2.10 Consumenten zijn van mening dat, gelet op de hiervoor onder 2.8 en 2.9 beschreven handelwijze de Bank de op 3 januari jl. gemaakte afspraak over de nieuwe premie van circa € 286,07 behorend bij de renteafspraak voor de nieuwe rentevastperiode (zie hiervoor onder 2.6) ten onrechte niet nakomt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen betaling door de Bank van de over 48 maanden extra te betalen maandpremie van € 125,-, in totaal een bedrag van € 5.999,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank komt op onterechte gronden haar verplichtingen voortvloeiend uit het nieuwe rentecontract niet na. Het feit dat de reden hiervoor kennelijk is terug te voeren op een door de Bank gemaakte fout dient niet voor rekening van Consumenten te komen. Consumenten hebben verder toegelicht na de ontvangst van het eerste rentevoorstel contact met de Bank te hebben opgenomen. Ten tijde van dat contact is door de Bank desgevraagd uitgelegd dat het verschil met de door haar genoemde premie en de door de verzekeraar definitief vast te stellen premie in de afronding moet worden gezocht. De Bank heeft vervolgens de door Consumenten per e-mail gemaakte keuze per brief van 4 januari jl. bevestigd.

3.3 Op 11 januari 2019 is een tweede rentekeuze brief (gedateerd op 22 december 2018) door Consumenten ontvangen. In die brief is een ander opgebouwd kapitaal en een andere premie genoemd. Het verschil tussen die premie met de premie die in de op 4 januari jl. gesloten overeenkomst is genoemd, is ongeveer € 125,- per maand. Vanwege de door de Bank gemaakte fout moeten Consumenten in de komende vier jaar aan premie ongeveer € 6.000,- meer betalen; kosten die de Bank voor haar rekening dient te nemen.

Verweer Bank

3.4 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Als niet dan wel onvoldoende weersproken staat tussen partijen vast dat Consumenten met de Bank een overeenkomst van geldlening hebben gesloten en daarnaast met de verzekeraar een gemengde verzekering zijn aangegaan. Van deze verzekering zijn de rechten aan de Bank verpand.

4.2 Verder staat vast dat de Bank bij het aanbieden van een nieuw rentecontract uitgegaan is van door de verzekeraar ter beschikking gestelde gegevens, die onjuist bleken te zijn.

4.3 Deze vergissing is binnen één week en daarmee ruim voor het ingaan van de nieuwe rentevastperiode en premieperiode ontdekt en hersteld.

4.4 Consumenten zijn evenwel van mening dat het nieuwe rentecontract ook de nieuwe premie omvat en dat de gevolgen van de daarbij kennelijk door de Bank gemaakte vergissing voor haar rekening dienen te komen. De Commissie overweegt als volgt.

4.5 Niet ter discussie staat dat bij het aangaan van een nieuw rentecontract een nieuwe premie moet worden bepaald voor de met de verzekeraar afgesloten verzekering. Het aanbod van de Bank is gericht op het aangaan van het nieuwe rentecontract. In dit renteaanbod heeft de Bank Consumenten over de nieuwe door de verzekeraar te bepalen premie geïnformeerd. Van een door de Bank gedaan premieaanbod is derhalve geen sprake. De Bank is wat betreft de verzekering geen contractspartij en slechts "doorgeefluik" van de door de verzekeraar vastgestelde premie. Op deze grond kan de vordering niet worden toegewezen.

4.6 De Commissie overweegt, ten overvloede, nog het volgende. Ook in het geval Consumenten hun vordering tegen de verzekeraar hadden ingediend zou op basis van het voorliggende dossier toewijzing van de vordering niet voor de hand hebben gelegen, omdat de verklaring van de verzekeringsmaatschappij niet overeenstemde met haar wil, zodat tussen partijen geen wilsovereenstemming is bereikt over de premie van € 286,07.

4.7 Gelet op al het voorgaande luidt de conclusie dat de vordering van Consumenten dient te worden afgewezen.

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.