Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-682
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 14 april 2020
Ingediend door	: de heer [naam 1] en mevrouw [naam 2], wonende te [plaatsnaam], verder te noemen Consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 19 augustus 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Hypotheek; Enkele jaren na het afsluiten van de hypothecaire geldlening door Consumenten, introduceert de Bank een zogenoemde Duurzaamheidskorting. Klanten die vanaf de introductie-datum van deze korting een geldlening afsluiten danwel een nieuw rentecontract aangaan, kunnen daar aanspraak op maken. Consumenten voldoen niet aan deze voorwaarden. De vordering aan de Bank om deze korting alsnog te verlenen kan dan ook niet worden toegewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, bemiddeling en (bindend) advies (verder: Reglement) en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

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

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Consumenten hebben met de Bank als adviseur en geldverstrekker in 2017 een hypothecaire geldlening (verder: geldlening) afgesloten ter financiering van hun nieuwbouwappartement. De geldlening omvat drie leningdelen; de rente voor deze leningdelen is voor 15 jaar vastgezet.

2.2 Het appartement is op of omstreeks 6 februari 2019 opgeleverd.

2.3 De Bank heeft per 28 maart 2019 een zogenoemde Duurzaamheidskorting geïntroduceerd. Klanten kunnen voor een dergelijke korting van 0,2% op het rentetarief in aanmerking komen als zij op of na die introductiedatum een hypotheekofferte of een renteverlengingsvoorstel van de Bank ontvangen en als het verbonden onderpand aan de gestelde (technische) duurzaamheids-voorwaarden voldoet.

2.4 Op verzoek van Consumenten en na ontvangst van een actueel taxatierapport heeft de Bank per 1 juli 2019 de risico-opslag van 0,4% laten vervallen.

2.5 Consumenten stellen dat hun onderpand aan de gestelde duurzaamheidsvoorwaarden voldoet; hun verzoek om toekenning van de Duurzaamheidskorting is door de Bank afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen verlening van de Duurzaamheidskorting door hen becijferd op € 450,- per jaar en op € 6.750,- rekening houdend met de looptijd van het rentecontract van 15 jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Op onterechte gronden weigert de Bank de Duurzaamheidskorting te verlenen. Ondanks het belang dat de Bank aan duurzaamheid hecht en ondanks dat het appartement van Consumenten aan de duurzaamheidsvoorwaarden voldoet, wordt de korting niet verleend omdat op het moment van het afsluiten van de geldlening de korting nog niet bestond. Consumenten, die al 70 jaar bij de Bank bankieren, vinden dit een *'rare zaak'*. Consumenten kunnen alleen dan voor deze korting in aanmerking komen als zij kosten maken door boeterente te betalen om nieuwe rentecontracten af te sluiten. Dit terwijl de onderliggende feiten en omstandigheden, zoals de hoogte van de geldlening, het onderpand en de Bank als geldverstrekker, niet wijzigen. Het beroep van de Bank op de contractuele afspraken inhoudende dat de rente van lopende contracten niet wordt aangepast, snijdt geen hout. De Bank heeft immers per juli 2019 een risico-opslag van de lopende rentecontracten laten vervallen. Verder zijn Consumenten van mening dat als, zoals in dit geval, sprake is van nieuwbouw waarbij de verkoop ruim voor de oplevering plaatsvindt en gaandeweg de bouw aanpassingen (al dan niet op last van de overheid) kunnen worden doorgevoerd, de Duurzaamheidskorting dient te worden verleend zodra aan de duurzaamheidsvoorwaarden is voldaan.

Tot slot is door Consumenten aangevoerd dat zij niet over de introductie van de Duurzaamheidskorting door de Bank zijn geïnformeerd; ook niet tijdens het in juni 2019 gevoerde overleg over het laten vervallen van de risico-opslag.

Verweer Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie dient te oordelen over de vraag of de Bank op terechte gronden niet de Duurzaamheidskorting heeft verleend. Zoals hierna wordt toegelicht is de Commissie van oordeel dat deze vraag bevestigend moet worden beantwoord.

4.2 Om te beginnen staat vast dat de Duurzaamheidskorting geen onderdeel uitmaakt van de destijds in 2017 gesloten geldleningsovereenkomst. De korting bestond toen niet. Dit betekent dat de vordering van Consumenten om (al dan niet vanaf het aangaan van de geldlening) de korting toe te kennen niet op grond van de bestaande contractuele relatie kan worden afgedwongen.

4.3 Op 28 maart 2019 is door de Bank de Duurzaamheidskorting geïntroduceerd. Alhoewel Consumenten niet aan de aan die korting verbonden voorwaarden voldoen (van het aanbieden van een offerte of een renteverlengingsvoorstel is namelijk geen sprake) zijn Consumenten van mening dat de Bank hen deze korting dient te verlenen. De Commissie overweegt als volgt.

4.4 Het is aan de Bank om acties en kortingen aan te bieden; een beleidsvrijheid die evenwel niet onbegrensd is. De Bank dient namelijk te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.

4.5 In dit verband is artikel 81a Besluit Gedragstoezicht Financiële Ondernemingen (Bgfo) van belang. In dit artikel is het volgende bepaald:
"Een aanbieder van een hypothecair krediet offreert voor een consument die voornemens is een overeenkomst inzake een hypothecair krediet aan te gaan dezelfde debetrentevoet bij dezelfde rentevastperiode als voor een consument aan wie op dat moment een aanbod wordt gedaan voor de komende rentevastperiode bij een vergelijkbaar risicoprofiel".

4.6 De Bank heeft hieraan voldaan. De Duurzaamheidskorting wordt namelijk aan nieuwe én bestaande klanten (bij het verlengen van het rentecontract) aangeboden.

Er wordt, met andere woorden, geen onderscheid gemaakt tussen bestaande en nieuwe klanten. Op deze grond is de vordering van Consumenten niet toe te wijzen.

4.7 Voor zover Consumenten van mening zijn dat de Bank van de haar toekomende beleidsvrijheid misbruik zou hebben gemaakt, zoals is bedoeld in artikel 6:248 lid 2 Burgerlijk Wetboek (BW), wordt het volgende overwogen. Het argument dat sprake is van een aangekocht nieuwbouwappartement met uitgestelde oplevering en/of dat vaststaat dat thans aan de gestelde technische voorwaarden is voldaan, leidt er niet toe dat de Bank met de door haar gestelde kortingsvoorwaarden misbruik van haar beleids-vrijheid heeft gemaakt. Dit geldt ook voor het feit dat Consumenten eerst aanspraak op de korting kunnen maken na het eindigen van hun rentecontract of door de rente-contracten tegen betaling van een vergoeding eerder open te breken. Op deze grond kan de vordering niet worden toegewezen.

4.8 Ook het argument van Consumenten dat het beroep van de Bank op de contractuele afspraak lopende rentecontracten tussentijds niet te wijzigen geen houdt snijdt omdat in juli 2019 de risico-opslag is verwijderd, kan hen niet baten. De Bank heeft toegelicht dat zij - inderdaad onverplicht - haar klanten deze mogelijkheid biedt, omdat zij op dit punt haar beleid ten voordele van haar klanten heeft gewijzigd. Met de Bank is de Commissie van oordeel dat deze beleidswijziging niet als een individuele korting is te kwalificeren en daarmee niet in strijd is met het hiervoor geciteerde artikel 81a Bgfo. Verder wordt van belang geacht dat de risico-opslag al onderdeel van de contractuele relatie van partijen uitmaakte.

4.9 Voorts rust op de Bank, anders dan Consumenten veronderstellen, geen verplichting hen persoonlijk over de Duurzaamheidskorting te informeren. Niet in 2017 omdat de korting toen niet bestond en ook niet na de introductie omdat Consumenten gegeven de aan de korting gekoppelde voorwaarden daarop alleen dan aanspraak kunnen maken als zij een rentevergoeding voor het openbreken van de rentecontracten betalen hetgeen in verhouding tot de korting, zoals door Consumenten is onderkend, geen reële optie is.

4.10 De conclusie luidt derhalve dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.