

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-432 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 oktober 2017  
Ingediend door : Consumenten  
Tegen : Coöperatieve Rabobank Nederland U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 17 juli 2018  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consumenten vorderen € 15.360,-- van de Bank omdat zij haar zorgplicht zou hebben geschonden. De kern van de klacht komt erop neer dat de Bank de geldlening met een rentevastperiode van dertig jaar niet aan Consumenten had mogen verstrekken. De Commissie overweegt dat de Bank aanbieder is geweest en dat zij ten tijde van het afsluiten van de geldlening slechts gehouden was tot het toetsen van de aangevraagde financiering om te voorkomen dat sprake zou zijn van overkreditering en tot het verschaffen van juiste informatie over de aangevraagde financiering. De Commissie is van oordeel dat de gekozen rentevastperiode duidelijk uit de offerte blijkt. De Commissie wijst de vordering van Consumenten af.

### **1. Procesverloop**

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De klacht tegen de Bank is behandeld tezamen met de daarmee samenhangende klacht tegen Keus Financiële Planning B.V. (hierna: 'de Adviseur')

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

De Commissie is van oordeel dat het niet nodig is de beide zaken mondeling te behandelen. Op de klachten zal daarom op grond van de stukken worden beslist.

### **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1 Op verzoek van de Adviseur heeft de Bank op 13 maart 2006 een offerte aan Consumenten (respectievelijk geboren op [datum] 1943 en [datum] 1947) voor een hypothecaire geldlening bestaande uit twee aflossingsvrije leningdelen met een totale hoofdsom van € 120.000,-- uitgebracht (hierna 'geldlening'). In de toelichting bij de aanvraag voor de offerte heeft de Adviseur het volgende vermeld:

*“De heer [Naam] heeft momenteel een FPU-uitkering. Hij is altijd ambtenaar geweest en heeft de rente bij de gemeente nog lang vast staan tegen hoog tarief. Hij kan dat volgens de voorwaarden boetevrij aflossen en wil zekerheid voor lange termijn tegen een lage rente. Daarbij wil hij zijn dure DK aflossen en in totaal beduidend lagere maandlasten krijgen dan tot nu toe.”*

2.2 Bij aanvang van de geldlening hebben Consumenten voor beide leningdelen gekozen voor een rentevastperiode van dertig jaar. Voor zover relevant staat in de offerte het volgende vermeld:

**“Nominale rente**

*4,8% (vierachtste procent) per jaar, dertig jaar vast, met de mogelijkheid van kosteloze verlenging. De door u verschuldigde rente is gebaseerd op de voor u geldende adviesrente van 5% per jaar.”*

*(...)*

*“Voor de geldlening ad EUR 120.000,-- met een rentevastperiode van 30 jaar, geldt het volgende: In verband met onze ‘voorjaarsactie woonruimte’ wordt u in de eerste drie volledige kalendermaanden waarin u rente verschuldigd bent, geen rente in rekening gebracht. Dit actieaanbod geldt alleen indien de bank deze offerte uiterlijk 27 maart 2006 van u retour ontvangen heeft.”*

2.3 Consumenten hebben de offerte op 17 maart 2006 voor akkoord ondertekend en geretourneerd aan de Adviseur.

2.4 In 2008 hebben Consumenten een tweetal aanvullende financieringen voor consumptieve doeleinden aangevraagd bij de Bank. Consumenten hebben voor deze aanvullende financieringen een rentevastperiode van dertig jaar gekozen. In de bankadministratie is opgenomen:

*“Klanten kiezen nu wederom voor een 30 jaar vaste rente. Men heeft behoefte aan zekerheid over de het feit dat de maandlast gelijk blijft en niet zal schommelen. De 30 jaar vaste rente is een bewuste, eigen keuze van de klant.”*

2.5 In 2010 hebben Consumenten nog een aanvullende financiering met een consumptief doeleinde aangevraagd bij de Bank. Consumenten hebben voor deze aanvullende financiering een rentevastperiode van dertig jaar gekozen. In de bankadministratie is opgenomen:

*“Klant is al 67 andere financieringen rentevast tot 2036 resp. 2038 voorstel gedaan voor 25 jaar scheelt 0,1% klant wil toch 30 jaar. Is voor aankoop auto. Aangegeven dat de auto geen 30 jaar meegaat en wellicht een lineaire hyp voor 5 jaar iets voor hun is. Dit willen ze niet. Er is nog wat ruimte stel dat ze over vijf of tien jaar toch nog iets willen bijfinancieren voor andere auto. Klanten hebben bewust over aankoop nagedacht.*

- 2.6 Partijen hebben in 2014 en in 2016 met elkaar gesproken over de wens van Consumenten om de geldlening en de aanvullende financieringen te herstructureren.
- 2.7 Consumenten hebben op 7 juli 2017 bij de Bank hun beklag geuit over de rentevastperiode van dertig jaar. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

### **3 Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consumenten*

- 3.1 Consumenten vorderen van de Bank een schadebedrag van € 15.360,--, het verschil in vergoeding voor vervroegd aflossen tussen een twintig- en een dertig jaar rentevastperiode.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar zorgplicht jegens Consumenten tekortgeschoten. Een rentevastperiode van dertig jaar is niet passend, omdat Consumenten op dat moment reeds op leeftijd waren. Op het moment van afsluiten van de geldlening (in 2006) waren zij ook niet op de hoogte van deze periode. De Bank had de geldlening niet aan Consumenten mogen verstrekken. Daarnaast stellen Consumenten dat zij de offerte in 2006 onder tijdsdruk op een plaatselijk kantoor van de Bank hebben moeten ondertekenen en de stukken niet thuis hebben kunnen bekijken. Tevens merken Consumenten op dat vooral de klant-onvriendelijke bejegening tijdens gesprekken met verscheidene medewerkers van de Bank een gevoel van vernedering bij Consumenten oproept.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd. Consumenten hebben de geldlening afgesloten na advies van de Adviseur. De Bank was alleen de financier en heeft de geldlening na ontvangst van de ondertekende offerte verstrekt. De Bank is geen partij geweest in de adviesrelatie en de klacht van Consumenten is dan ook niet-ontvankelijk. De bank betreurt de ontevredenheid en boosheid van Consumenten.

## **4 Beoordeling**

### *Ontvankelijkheid*

- 4.1 De Commissie zal allereerst ingaan op het meest verstrekkende verweer van de Bank, dat erop neerkomt dat Consumenten niet-ontvankelijk zijn in hun klacht. De Bank stelt in dit verband dat zij geen partij is in de adviesrelatie en niet inhoudelijk kan reageren op de klacht van Consumenten. Dit zou tot gevolg hebben dat de Commissie de klacht niet in behandeling kan nemen. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 Op basis van de door partijen overgelegde stukken blijkt dat de klacht van Consumenten niet enkel ziet op de gekozen rentevastperiode van dertig jaar, maar ook op de bejegening door de Bank en de termijn waarbinnen Consumenten de offerte moesten ondertekenen. Op grond van het voorgaande worden Consumenten geacht ontvankelijk te zijn in hun klacht. De Commissie zal overgaan tot de inhoudelijke behandeling van de klacht.

### *Inhoudelijke behandeling*

- 4.3 De Commissie stelt vast dat sprake is geweest van een aanbod voor een hypothecaire geldlening door de Bank en de aanvaarding van dit aanbod door Consumenten, ten gevolge waarvan een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW). Uit hoofde van de overeenkomst zijn beide partijen in beginsel gehouden de daaruit voor hen voortvloeiende verplichtingen na te komen, tenzij zulks naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar wordt geacht. Verder verdient opmerking dat Consumenten zijn bijgestaan door de Adviseur en dat de Bank slechts de rol van geldverstrekker heeft vervuld.
- 4.4 Consumenten stellen zich op het standpunt dat hun in 2006 geen geldlening met een rentevastperiode van dertig jaar verstrekt had mogen worden. Consumenten hebben toegelicht dat zij op dat moment reeds op leeftijd waren en het economisch gezien nadelig is. De Bank heeft zich tegen deze stelling verweerd door te stellen dat zij als geldverstrekker is opgetreden en Consumenten niet heeft geadviseerd over de looptijden en de rente.
- 4.5 Omdat de Bank slechts aanbieder is geweest in deze, was zij ten tijde van het afsluiten van de geldlening slechts gehouden tot het toetsen van de aangevraagde financiering van Consumenten om te voorkomen dat sprake zou zijn van overkreditering, en tot het verschaffen van juiste informatie over de aangevraagde financiering. Het ligt op de weg van een adviseur om de persoonlijke financiële situatie van Consument in kaart te brengen, voorlichting te verstrekken over de (on)mogelijkheden, de consequenties en risico's die daarbij horen en vervolgens op zoek te gaan naar een passende financiering. Voor al deze onderwerpen was voor de Bank geen taak weggelegd.

- 4.6 Uit de stukken blijkt dat Consumenten met de geldverstrekker een rentevastperiode van dertig jaar zijn overeengekomen. Zulks blijkt naar het oordeel van de Commissie duidelijk uit de hypotheekofferte. Het standpunt van Consumenten dat zij hiervan niet op de hoogte waren, kan de Commissie dan ook niet volgen. Indien de inhoud van de offerte onduidelijk voor Consumenten was geweest, had het op hun weg gelegen om aanvullende informatie te verzoeken aan de Adviseur dan wel de Bank. Aangenomen wordt dat zij zich bewust waren van de strekking en gevolgen van de duur van deze rentevastperiode. Uit de hiervoor bij de feiten onder 2.4. en 2.5. weergegeven aantekeningen in de bankadministratie valt af te leiden dat Consumenten ook in 2008 en 2010 welbewust voor de overeengekomen met langere rentevastperiode hebben gekozen.
- 4.7 Consumenten stellen verder dat zij een bepaalde tijdsdruk voelden om documenten te ondertekenen. Consumenten zouden niet de gelegenheid hebben gekregen om de offerte rustig thuis te bekijken. Op grond van de door partijen overgelegde stukken oordeelt de Commissie ten aanzien hiervan dat de Bank op 13 maart 2006 de offerte heeft uitgebracht. De Bank heeft de offerte toegezonden aan de Adviseur en de Adviseur heeft de offerte vervolgens doorgestuurd naar Consumenten. In de offerte is opgenomen dat deze geldig was tot uiterlijk 27 maart 2006. Consumenten hebben de offerte met begeleidend schrijven op 17 maart 2006 aan de Adviseur geretourneerd en niet zoals Consumenten stellen onder tijdsdruk op een kantoor van de Bank ondertekend. De Commissie herhaalt dat Consumenten de offerte niet hadden moeten ondertekenen indien zij zich niet met de inhoud ervan konden verenigen. De conclusie is dat de Bank niet onzorgvuldig is geweest en de klacht voor dit verwijt ongegrond is.
- 4.8 Voorts hebben Consumenten hun beklag gedaan over de klant-onvriendelijke bejegening door medewerkers van de Bank. De Commissie kwalificeert deze klacht als een ernstig verwijt en stelt vast dat de Bank daarop niet met een door feiten onderbouwd verweer heeft gereageerd. Dit is betreurenswaardig. De klacht is in zoverre wel gegrond. Deze omstandigheden kunnen echter niet tot een ander oordeel over de vordering leiden.
- 4.9 Tot slot merkt de Commissie op dat het zeker niet ongebruikelijk is dat de Bank een klantdossier bijhoudt, notities maakt van gesprekken die zij met haar klanten voert en deze notities vastlegt in het klantdossier.
- 4.10 Gelet op hetgeen hiervoor is overwogen wordt de vordering van Consumenten afgewezen.

## **5 Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*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.*