

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-620
(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. A.C. de Bie, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 15 september 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Cooperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 1 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Klacht ongegrond. Geen sprake van aanbod Bank dan wel aanvaarding Consument.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier;
- 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 en is van oordeel 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 2007 een SpaarZeker Hypotheek afgesloten tot een bedrag van € 135.000,-- (hierna: 'Geldlening'). Dit betrof een geldlening (€ 135.000) en een daaraan gekoppelde SpaarZeker Verzekering (eindkapitaal € 100.000).

2.2 Consument was voornemens het geldbedrag te splitsen in een bedrag van € 100.000,-- (banksparen) en € 35.000,-- (aflossingsvrij). Een en ander met het doel om de rentevaste periode van laatstgenoemd bedrag af te kopen en aldus de maandlasten te verlichten. Hierover heeft Consument op 23 maart 2017 met een medewerkster van de Bank telefonisch contact gehad, waarbij zij heeft laten weten dat bij uitvoering van deze omzetting een bedrag van (ongeveer) € 1.600 aan vergoedingsrente verschuldigd was.

2.3 Op 6 april 2017 heeft de Bank Consument laten weten dat het eerder genoemde bedrag onjuist was en dat de vergoedingsrente € 5.600,-- zou bedragen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert kort weergegeven veroordeling van de Bank tot betaling van een bedrag van € 4.700,-- en wettelijke rente daarover vanaf 6 april 2017.

3.2 Consument stelt daartoe, zakelijk weergegeven, dat de Bank gebonden is aan de tijdens genoemd telefoongesprek op 23 maart 2017 gemaakte berekening van de rentevergoeding ad € 1.600,-- (derhalve € 4.000,-- minder dan het bedrag waarop uiteindelijk aanspraak is gemaakt). Bovendien meent de Bank ten onrechte dat de hypotheek eerst gesplitst moet worden waarna hij niet 20% van de hoofdsom zonder vergoeding mag aflossen, maar 20% over € 35.000,-- met als gevolg de hoge vergoeding. Bovendien stelt hij dat de Bank ten onrechte 2 x € 350,-- aan omzettingkosten (opsplitsen hypotheek en omzetten spaarhypotheek) in rekening heeft gebracht. Daarnaast beklagt Consument zich over de kosten die hij betaalt voor zijn SpaarZeker Verzekering en is het advies uit 2007 niet goed, omdat hem destijds niet is geadviseerd om direct de geldlening te splitsen in een SpaarZeker Hypotheek van € 100.000,-- en een Aflossingsvrije Hypotheek van € 35.000,--.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 Voorop gesteld wordt dat de stelling, dat de Bank gebonden is aan het tijdens genoemd telefoongesprek genoemde bedrag van € 1.600,--, niet opgaat. De Bank heeft opgemerkt dat tijdens dit gesprek – dat een informatief karakter had – een onjuist vergoedingsbedrag is genoemd dat zij tijdens het eerstvolgende contact op 6 april 2017 heeft gecorrigeerd. Naar het oordeel van de Commissie is van een aanbod in juridische zin geen sprake geweest, noch – zou dit anders zijn - dat Consument dit aanbod had aanvaard voordat de Bank haar fout had hersteld. Aannemelijk is dat Consument door de uitlatingen tijdens het telefoongesprek op het verkeerde been is gezet en teleurgesteld is in zijn verwachtingen, maar daarop kan hij zijn vordering niet met succes baseren.

4.2 Tegen de achtergrond van het voorgaande is ook niet onredelijk dat de Bank voor de omzetting 2 x een vergoeding van € 350,-- in rekening heeft gebracht.

Overigens zou uit de dupliek kunnen worden afgeleid dat Consument de onderhandelingen na het gesprek van 6 april 2017 heeft afgebroken, zodat van het bestaan van schade en het maken van kosten geen sprake is. Mochten partijen alsnog tot verdere onderhandelingen willen overgaan, dan herinnert de Commissie hen aan de toezegging van de Bank om zonder verplichting daartoe bij de omzetting slechts 1 x € 350,-- in rekening te brengen.

- 4.3 De Commissie merkt voor wat betreft de klacht van Consument over de kosten die hij betaalt voor zijn SpaarZeker Verzekering op dat Consument met zijn verzekeraar, Interpolis, hij in 2007 een overeenkomst is aangegaan. Interpolis houdt de kosten in van de premie die Consument betaalt. Uit de overgelegde stukken is gebleken dat Consument hierover destijds is geïnformeerd. Te overvloede merkt de Commissie op dat de Bank Consument in 2009 een voorstel heeft gedaan om zijn hypothecaire geldlening om te zetten naar een bankspaarproduct, maar dat Consument daar niet mee akkoord is gegaan.
- 4.4 Ten slotte gaat de Commissie ook voorbij aan de stelling van Consument dat in 2007 sprake zou zijn geweest van een onjuist hypotheekadvies. Op geen enkele wijze heeft Consument aangetoond dat de afgesloten Geldlening niet aansluit bij de wensen en voorkeuren die Consument op dat moment had.
- 4.5 Een en ander leidt tot de Conclusie dat de klacht ongegrond is en de vordering wordt 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.

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.