

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-643
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 juli 2017
Ingediend door : Consumenten en afzonderlijk Consument I en Consument II
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 15 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consumenten vorderen schadevergoeding van de Bank. De Commissie is van oordeel dat niet is komen vast te staan dat de Bank nalatig dan wel misleidend jegens Consumenten heeft gehandeld en dat de Bank Consumenten voor het derde klachtonderdeel op een passende wijze tegemoet is gekomen. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom af.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank;
- de pleitnota van Consument die tijdens de hoorzitting is overgelegd.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 24 september 2018 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben in 2008, na advies van de Bank, een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') een zogenoemde Rabo Opbouw Hypotheek met een hoofdsom van € 218.100,-- afgesloten bij de Bank. Aan de geldlening is een Rabo Opbouw Spaarrekening (hierna: 'ROS') gekoppeld.

Op de ROS bouwen Consumenten vermogen op om aan het eind van de overeengekomen looptijd van de geldlening een beoogd bedrag van € 66.000,-- te kunnen aflossen. Consumenten hebben een rentevastperiode van twintig jaar gekozen.

2.2 Op de geldlening zijn de Algemene voorwaarden voor particuliere geldleningen 2005 (hierna: 'de Voorwaarden') van toepassing verklaard. Artikel 22 van de Voorwaarden luidt:

“Rente voor een bepaalde periode vast

- a. Tijdens een rentevastperiode zal de bank de rente niet wijzigen.*
- b. (...)*
- c. U mag altijd vervroegd aflossen.*
- d. U bent bij vervroegde aflossing een vergoeding verschuldigd, als op het moment van de vervroegde aflossing de rekenrente lager is dan de door u verschuldigde rente.(...)*
- e. U mag zonder vergoeding per kalenderjaar maximaal één van de volgende bedragen vervroegd aflossen:*
 - twintig procent (20%) van de oorspronkelijke hoofdsom van de geldlening, of*
 - een bedrag gelijk aan het bedrag dat u in het lopende kalenderjaar verplicht dient af te lossen.*

Als u in een kalenderjaar niet vervroegd hebt afgelost, dan mag de voor dat kalenderjaar toegestane aflossing zonder vergoeding in een later kalenderjaar niet meer plaatsvinden.”

2.3 Op 3 september 2008 heeft de Bank voor Consumenten een offerte voor een overlijdensrisicoverzekering met een einddatum van 1 september 2030 uitgebracht.

2.4 Op 27 oktober 2015 heeft Consument 2 contact opgenomen met de Bank en gevraagd naar de mogelijkheid om het rentecontract van de geldlening aan te passen.

2.5 Op 25 februari 2016 heeft Consument 2 wederom contact opgenomen met de Bank en gevraagd naar de mogelijkheid om het rentecontract van de geldlening tussentijds open te breken.

2.6 Consument 1 heeft de Bank op 27 december 2016 benaderd en gesproken over de mogelijkheid om het rentecontract van de geldlening open te breken.

2.7 Consumenten hebben op 10 januari 2017 bij de Bank gesproken over een voorstel voor een nieuwe rentevastperiode.

- 2.8 Vanwege de wens van Consumenten om het rentecontract van de geldlening vervroegd open te breken, heeft de Bank op 13 januari 2017 een 'Keuzeformulier hypotheekrente wijzigen' aan Consumenten verstrekt. Op het Keuzeformulier heeft de Bank per abuis vermeld dat hier geen boete voor verschuldigd is. De Bank heeft de boete naderhand vastgesteld op ruim € 40.000,--.
- 2.9 Op 31 januari 2017 hebben partijen nogmaals met elkaar gesproken. Zij hebben contact gehad over het splitsen van de geldlening. Partijen hebben afgesproken dat de geldlening gesplitst zou worden in een nieuwe ROH van € 66.000,-- en een aflossingsvrije hypotheek van € 152.100,--.
- 2.10 Op 22 februari 2017 hebben partijen gesproken over de wens van Consumenten om 20% van de geldlening boetevrij af te lossen en de wijze waarop dit dient te gebeuren.
- 2.11 Op 7 maart 2017 hebben Consumenten van de Bank vernomen dat de geldlening was gesplitst. Vanwege de foutieve vermelding van de boeterente op 13 januari 2017 heeft de Bank geen kosten voor het splitsen van de geldlening in rekening gebracht.
- 2.12 Op 9 maart 2017 hebben partijen telefonisch contact gehad over de te volgen procedure voor de vervroegde aflossing.
- 2.13 Consumenten hebben op 13 maart 2017 bij de Bank kenbaar gemaakt dat zij 20% van de geldlening vervroegd willen aflossen en verzocht om een aflosnota.
- 2.14 In reactie op het verzoek om een aflosnota heeft de Bank op 17 maart 2017 aangegeven dat het niet mogelijk is om zonder boete af te lossen met gebruik van een aflosnota. De Bank heeft Consumenten geïnstrueerd om de aflossing over te boeken naar een tussenrekening onder vermelding van aflossing.
- 2.15 Op 22 maart 2017 hebben Consumenten bij de Bank kenbaar gemaakt dat zij de aflossing hebben overgeboekt naar de tussenrekening en verzocht om een bevestiging van de ontvangst van de gelden.
- 2.16 Op 24 maart 2017 hebben Consumenten een SMS-bericht van de Bank ontvangen. Het SMS-bericht vermeldt:

“Beste Rabobankklant, u heeft geprobeerd af te lossen op uw hypotheek. Vanaf heden kunt u niet meer aflossen via een automatische periodieke overboeking. Daarin is uw recente aflossing teruggeboekt. Extra aflossen kan voortaan online of via uw Rabobank. Kijk op onze Rabobank site voor meer informatie.”

- 2.17 Op verzoek van Consumenten heeft de Bank op 29 maart 2017 een nieuw 'Keuzeformulier hypotheekrente wijzigen' uitgebracht voor het aflossingsvrije leningdeel.
- 2.18 Consumenten hebben op 6 april 2017 schriftelijk hun onvrede bij de Bank geuit. Naar aanleiding van de klachtuiting van Consumenten hebben partijen op 9 mei 2017 met elkaar gesproken.
- 2.19 De Bank heeft Consumenten op 26 mei 2017, voor zover relevant, als volgt bericht:
- “(…)
1. Nalatig in advies:
(…)
- U geeft aan dat door het ontbreken van onderhoud u niet bewust was van de mogelijkheid om op het aflossingsvrije gedeelte van de hypotheek af te mogen lossen. U geeft aan mogelijk vanaf medio 2012 met een jaarlijkse aflossing ad. € 1.200,- gestart te willen zijn. In uw berekening zou dit tot een besparing van € 2.022,- geleid hebben. Ik ben van mening dat u hierin ook een eigen verantwoordelijkheid heeft. Bij het aangaan van de financiering heeft u een offerte ontvangen alsmede de dan geldende algemene voorwaarden. Hierdoor had u zelf de overweging kunnen maken contact met ons op te nemen en een eventuele aflossing te kunnen organiseren. Ook is niet mogelijk vast te stellen of u daadwerkelijk tot aflossing zou zijn overgegaan. Ik kan u hiervoor danook geen directe schadevergoeding toekennen. Ik voel wel ruimte om in het kader van actief klantonderhoud deels verantwoordelijkheid te nemen in de vorm van een coulancevergoeding van € 750,-
2. Misleiding na adviesaanvraag:
- U geeft aan dat de Rabobank u heeft misleid door tot tweemaal toe te suggereren dat er geen voordeel viel te behalen in uw situatie met de lage rentestand. U heeft voor het eerst op 27 oktober 2015 contact met de bank gezocht om te informeren naar de mogelijkheid om het rentecontract van hun hypotheek aan te passen. Daarna nogmaals op 25-2-2016. Ik ben van mening dat u inderdaad toen niet volledig bent geïnformeerd over de mogelijkheden.”
- 2.20 De verdere uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.
- 2.21 Op 21 juni 2017 heeft de Bank nogmaals een 'Keuzeformulier hypotheekrente wijzigen' uitgebracht. De Bank heeft een korting op de vergoedingsrente verleend van € 1.996,48. Consumenten hebben dit Keuzeformulier op 21 juni 2017 voor akkoord getekend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hen geleden schade als gevolg van het handelen van de Bank. Consumenten hebben hun schade begroot op € 13.195,95 (waarvan € 1.996,48 al is verrekend).

Het gaat om de volgende schadeposten:

- 1) een te hoog bedrag aan oversluitkosten € 2.666,47;
- 2) teveel betaalde rente € 5.461,--;
- 3) een bedrag van € 2.172,-- dat Consumenten hadden kunnen besparen indien zij vanaf 2012 maandelijks € 100,-- op de geldlening hadden afgelost;
- 4) emotionele schadevergoeding € 900,--.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. De Bank is nalatig geweest, heeft Consumenten misleid en heeft onzorgvuldig en foutief gehandeld. Consumenten voeren hiertoe de volgende argumenten aan. De Bank heeft:

Nalatig

- na het afsluiten van de geldlening geen contact gezocht en advies verstrekt aan Consumenten. Gelet op het feit dat sprake is van een complex product had van de Bank een proactieve houding verwacht mogen worden;
- Consumenten niet gewezen op de risico's van een aflossingsvrije lening en het belang om gedurende de looptijd van de geldlening af te lossen;
- Consumenten niet geattendeerd op het belang van het verlengen van de looptijd van de overlijdensrisicoverzekering;

Misleiding

- Consumenten misleid door Consument 2 twee keer onvolledig te informeren over een mogelijke besparing bij het vervroegd openbreken van het rentecontract van de geldlening;

Onzorgvuldig en foutief gehandeld

- de voorwaarden voor het splitsen van de geldlening onjuist medegedeeld;
- verzuimd een afspraak over opschorting van het doorvoeren van een ondertekende offerte na te komen;
- Consumenten niet geïnformeerd over een door haar eenzijdig gewijzigde afspraak;
- gering begrip getoond voor de gemaakte fouten;
- de vervroegde aflossing van 20% van de geldlening onnodig vertraagd;
- ondanks expliciet verzoek nagelaten om te verifiëren of de aflossing correct was verwerkt.

Verweer van de Bank

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

Nalatig

- de Bank heeft Consumenten voor het afsluiten van de geldlening van advies voorzien. Het is niet aan de Bank om op eigen initiatief relatief kort na het sluiten van de geldlening contact op te nemen met Consumenten. Consumenten hadden de Bank kunnen benaderen;
- Consumenten hebben bewust gekozen voor een geldlening met een aflossingsvrij deel en wisten dat op de einddatum een schuld zou resteren. Het had op de weg van Consumenten gelegen om op een eerder moment kenbaar te maken dat zij hier zorgen over hadden;
- het is evident dat een vervroegde aflossing een positief effect heeft op de te betalen hypotheeklasten. Consumenten zijn bij het aangaan van de geldlening gewezen op de mogelijkheid tot vervroegde aflossing;
- Consumenten hebben te laat geklaagd over hun wens om aanvullend advies en de Bank doet een beroep op artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: 'BW');

Misleiding

- van misleiding is geen sprake. Van bewuste onjuiste informatieverstrekking is geen sprake. Consument 2 heeft in de gesprekken niet verzocht om een adviesgesprek of een berekening. De Bank heeft aangegeven dat het mogelijk is om het rentecontract vervroegd open te breken, maar dat zij dan ook een hogere inleg voor de ROS moeten betalen. Zij heeft Consumenten niet voorzien van een advies;

Onzorgvuldig en foutief gehandeld

- Consumenten hebben reeds coulancehalve zonder kosten de geldlening mogen splitsen. Daarnaast hebben Consumenten een compensatie van € 1.996,48 ontvangen voor de vertraging in het aanpassen van het rentecontract en bovendien heeft de Bank kosteloos hersteladvies aangeboden;
- het causale verband tussen het aantoonbaar onjuist handelen van de Bank en de geclaimde schade ontbreekt;
- van een uitzonderlijke situatie waarin immateriële schadevergoeding kan worden toegekend, is geen sprake.

4. Beoordeling

Nalatig

- 4.1 De Commissie zal vooreerst het meest verstrekkende verweer van de Bank behandelen, namelijk dat Consumenten niet binnen redelijke tijd bij de Bank hebben geklaagd. Artikel 6:89 van het BW bepaalt hierover het volgende.

De schuldeiser kan op een gebrek in de prestatie geen beroep meer doen, indien hij niet binnen bekwame tijd nadat hij het gebrek heeft ontdekt of redelijkerwijze had moeten ontdekken, bij de schuldenaar terzake heeft geprotesteerd.

De Bank heeft deze stelling gemotiveerd door aan te voeren dat uit de klachtuiting van Consumenten blijkt dat Consumenten al op een veel eerder moment behoefte hadden aan advies en Consumenten op dat moment ook al wisten dat een deel van de geldlening aflossingsvrij was afgesloten.

De Bank stelt verder hierdoor in haar belangen te zijn geschaad, omdat zij niet meer in de gelegenheid is om de gevolgen van de (vermeende) tekortkoming te herstellen. De Commissie wijst dit beroep van de Bank op artikel 6:89 van het BW af. Dat de Bank in haar verweer is benadeeld, is naar het oordeel van de Commissie niet gebleken. De Commissie zal daarom de klacht inhoudelijk beoordelen.

- 4.2 Het eerste klachtonderdeel van Consumenten spitst zich toe op de vraag of de Bank nalatig richting Consumenten heeft gehandeld. Consumenten zijn van mening dat op de Bank de verplichting rustte om op een eerder moment contact op te nemen met Consumenten en hen van advies had moeten voorzien. Meer specifiek hadden Consumenten door de Bank geïnformeerd willen worden over het belang om gedurende de looptijd van de geldlening vervroegd af te lossen. Een en ander wordt door Consumenten onderbouwd door onder meer te stellen dat sprake is van een complex product, de levenssituatie van Consumenten inmiddels is gewijzigd en de rentelasten van een gedeelte van de geldlening niet tot het einde van de looptijd van de geldlening fiscaal aftrekbaar is.
- 4.3 Anders dan Consumenten stellen, is de Commissie van oordeel dat op de Bank na het afsluiten van een hypothecaire geldlening geen actieve onderhoudsplicht rust. In beginsel is de rentevervaldatum, in het geval van Consumenten in 2028, het eerste moment waarop de Bank haar klanten proactief moet benaderen. Er is immers sprake van een langlopend rentecontract waarbij Consumenten alvorens dit contract te hebben afgesloten van advies zijn voorzien. Indien na het aangaan van het rentecontract wijzigingen in de levenssituatie van Consumenten plaatsvinden, ligt het op de weg van Consumenten om contact op te nemen met de Bank en dit bij de Bank kenbaar te maken.
- 4.4 Wat betreft het klachtonderdeel gericht op de looptijd van de overlijdensrisico-verzekering, stelt de Commissie vast dat Consumenten het aanbod van de Bank voor een gratis adviesgesprek hebben geaccepteerd. Dit klachtonderdeel behoeft mitsdien geen verdere bespreking meer.
- Misleiding*
- 4.5 Consumenten en de Bank verschillen van standpunt over de inhoud van de telefoongesprekken die hebben plaatsgevonden in oktober 2015 en februari 2016.

Consumenten stellen dat de Bank hen heeft geadviseerd om het rentecontract niet vervroegd open te breken vanwege de hogere inleg op de ROS en de forse boeterente. Consumenten menen dat de Bank essentiële informatie heeft achtergehouden. De Bank betwist een advies hierover te hebben verstrekt. Tijdens de mondelinge behandeling heeft de Bank aangegeven dat zij van de telefoongesprekken geen notitie heeft gemaakt. De Bank heeft toegelicht dat het in zijn algemeenheid niet zinvol is om een geldlening met een spaarproduct over te sluiten en dat het splitsen van een geldlening een complexe situatie is waar advies aan vooraf dient te gaan. Een dergelijk advies wordt nooit telefonisch verstrekt. De Commissie kan niet uitmaken wie van beiden gelijk heeft omdat aan het standpunt van de één niet meer geloof kan worden gehecht dan aan dat van de ander, tenzij uit de verklaringen van anderen dan partijen of andere bewijsmiddelen moet worden afgeleid dat één van de partijen het gelijk aan haar zijde heeft. De inhoud van de brief van de Bank van 26 mei 2017 is onvoldoende om aan te nemen dat de Bank een advies aan Consumenten heeft verstrekt. Dit brengt mee dat de stellingen van Consumenten op dit punt niet zijn komen vast te staan. Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van een consument minder geloof verdient dan dat van een financieel dienstverlener, maar op het gegeven dat een financieel dienstverlener alleen op grond van vaststaande feiten tot schadevergoeding kan worden verplicht.

Onzorgvuldig en foutief gehandeld

- 4.6 Consumenten hebben verder aangevoerd dat de Bank op verschillende gebieden onzorgvuldig en foutief heeft gehandeld. De Bank heeft dit erkend. Ter compensatie heeft de Bank de door Consumenten berekende schade van vijf maanden te hoge rente (€ 1.996,48), in mindering gebracht op de door Consumenten geaccepteerde offerte in 2017. De Bank is Consumenten hiermee op een passende wijze tegemoet gekomen.
- 4.7 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Bank nalatig dan wel misleidend jegens Consumenten heeft gehandeld en dat de Bank Consumenten voor het derde klachtonderdeel op een passende wijze tegemoet is gekomen. De Commissie wijst de vordering van Consumenten daarom af.

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.