

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-663  
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 november 2017  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A. , gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank  
Datum uitspraak : 22 oktober 2018  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

**Samenvatting**

Aan de hand van de specifieke feiten en omstandigheden van deze klachtkwestie is komen vast te staan dat Consument het renteaanbod van de Bank heeft aanvaard.

**1. Procesverloop**

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

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

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 20 augustus 2018 en zijn aldaar verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft in 2006 bij de Bank twee hypothecaire geldleningen gesloten. Eén lening (met NHG) betreft een aflossingsvrij deel met een daaraan gekoppelde spaarverzekering. De andere lening betreft een zogenoemde Generatiehypotheek (zonder NHG) waarvoor zowel Consument als zijn vader als schuldenaar zijn aangemerkt.
- 2.2 De rente van deze laatstgenoemde lening stond tot 1 oktober 2016 vast.
- 2.3 In verband met het aflopen van het rentecontract van deze lening heeft de Bank een renteaanbod toegestuurd.

In dit renteaanbod wordt melding gemaakt van een opslag van 2,5%. Ook is hierin vermeld dat deze opslag na de te kiezen rentevastperiode kan wijzigen.

- 2.4 Consument heeft in dit formulier een nieuwe rentevastperiode van drie jaar aangekruist. Consument heeft hierbij geschreven "niet akkoord met renteopslag" en deze opmerking van een datum te weten 29 september 2016 en zijn handtekening voorzien.
- 2.5 Consument heeft dit formulier voor akkoord ondertekend. Hierbij is de datum van 29 september 2016 geschreven. Ook bij dit onderdeel van het formulier heeft Consument geschreven "niet akkoord met renteopslag" en zijn handtekening geplaatst.
- 2.6 De vader van Consument heeft het formulier voor akkoord ondertekend. Hierbij is de datum van 23 juli 2016 geschreven.
- 2.7 Consument heeft tijdig het desbetreffende formulier naar de Bank teruggestuurd.
- 2.8 De Bank heeft per 1 oktober 2016 Consument de rente behorende bij drie jaar vast inclusief opslag in rekening gebracht. Er zijn geen achterstanden in de betaling van deze rente.

### 3. Vordering, klacht en verweer

#### *Vordering Consument*

##### 3.1 Consument vordert:

- het laten vervallen van de renteopslag behorende bij de Generatiehypotheek tot het einde van de huidige rentevastperiode;
- restitutie van de tot op heden betaalde renteopslag;
- inzicht in de onderbouwing van het (risico) profiel van de renteopslag.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Een nieuw rentecontract is niet tot stand gekomen. Consument heeft het aanbod van de Bank niet aanvaard, maar een tegenaanbod gedaan. Niettemin heeft de Bank eenzijdig dit contract en dan met name de prijs 'doorgedrukt'.
- 3.3 Dat zoals door de Bank is gesteld in de in 2006 aangeboden rente ook een opslag is verwerkt, is Consument niet bekend gemaakt.
- 3.4 Consument heeft meer dan eens de Bank gevraagd de gehanteerde opslag van 2,5% waardoor de totale rente meer dan verdubbeld is, toe te lichten.

In haar antwoorden op deze vraag heeft de Bank op geen enkele wijze duidelijk gemaakt hoe en op welke grondslag de hoogte van de opslag is vastgesteld.

- 3.5 In haar antwoorden heeft de Bank (onder meer) verwezen naar haar website. Informatie waarmee Consument ten tijde van het sluiten van de overeenkomst van geldlening niet bekend was. Informatie die door Consument als eenzijdig is gekwalificeerd. Informatie die, aldus Consument, geen onderdeel uitmaakt van de destijds afgesloten overeenkomst.

*Verweer Bank*

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

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 De Commissie stelt om te beginnen vast dat de Bank in 2006 bij het aangaan van de financieringsovereenkomst niet op grond van de wet en/of op grond van haar zorgplicht verplicht was Consument over de in de rente opgenomen opslag te informeren. De vermelding van het op de geldlening toepasselijke rentetarief was voldoende. Een tarief dat door Consument is geaccepteerd.
- 4.2 Verder dient te worden vastgesteld dat de Bank op grond van haar contractuele bevoegdheid haar rentebeleid heeft gewijzigd.
- 4.3 De Bank heeft dit beleid gemotiveerd toegelicht. In algemene zin heeft de Bank aangegeven dat haar huidig opslagenbeleid meer risicocategorieën omvat dan in 2006 het geval was. Hierdoor worden de risico's van de Bank gelijkmatiger over haar klantenbestand verdeeld. Bovendien worden op deze wijze de risico's neergelegd bij die klantengroepen die de kosten daadwerkelijk veroorzaken. De Bank is van mening dat zij van de haar in dit kader toekomstige beleidsvrijheid gebruik heeft gemaakt op een wijze die niet onredelijk bezwarend is.
- 4.4 Door de Bank is een opslag in rekening gebracht omdat een Generatiehypotheek is afgesloten. Hiernaast is een risico-opslag in het tarief verwerkt omdat de lening niet onder NHG voorwaarden is verstrekt. Opslagen die de Bank voor al haar klanten in vergelijkbare situaties in rekening brengt. Het is de Bank op grond van het zogenoemde eensporig rentebeleid zoals neergelegd in de toepasselijke regelgeving (artikel 81 Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen) niet toegestaan op dit rentebeleid uitzonderingen, zoals Consument dat kennelijk wenst, te maken.

- 4.5 De Bank heeft tot slot aangevoerd noch op grond van de wet noch op grond van de contractuele relatie van partijen gehouden te zijn inzicht te geven in de opbouw en/of de totstandkoming van haar vaste rente waaronder de opslagen. De Bank heeft Consument en ook zijn boekhouder verschillende keren de opslagensystematiek toegelicht en daarbij verwezen naar de website. De Bank acht zich niet tot meer gehouden. De Bank heeft ter zitting laten weten dat de lening in een lagere risico-klasse wordt ingedeeld zodra na ontvangst van de actuele WOZ-waarde van de verbonden woning blijkt dat Consument hierop aanspraak kan maken. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.6 Vanwege het eindigen van de rentevastperiode per 1 oktober 2016 diende een nieuw rentecontract te worden afgesloten gebaseerd op de actuele tarieven. Dat de Bank daarbij van de haar toekomstige beleidsvrijheid misbruik heeft gemaakt, is niet gebleken. De Commissie stelt verder vast dat de hierbij door de Bank gehanteerde uitgangspunten verifieerbaar zijn. Uitgangspunten die voor alle klanten in vergelijkbare situaties worden gehanteerd. Daarbij rust op de Bank niet de verplichting inzage te verlenen in de opbouw van haar vaste tarief waaronder de opslag.
- 4.7 De Commissie heeft deze overweging met Consument ter zitting gedeeld. Desgevraagd heeft Consument laten weten dat in het geval zijn klacht ongegrond zou zijn, hij zich bij het geboden rentetarief zou neerleggen. De Commissie verstaat Consument aldus dat het door hem gemaakte voorbehoud als een voorwaardelijk voorbehoud is bedoeld.
- 4.8 Gelet op al hetgeen hiervoor is overwogen is de Commissie van oordeel dat Consument in zijn klacht in het ongelijk dient te worden gesteld. De conclusie is dan, mede gezien hetgeen is overwogen in overweging 4.7, dat door Consument het renteaanbod van de Bank is aanvaard en dat daarmee een rechtsgeldig rentecontract tot stand is gekomen.
- 4.9 De eindconclusie luidt derhalve dat de klacht in al haar onderdelen ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vorderingen moeten worden afgewezen.

## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*De uitspraak heeft 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.*