

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-063 I
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse, mr. D.P.C.M. Hellegers,
leden en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 24 februari 2021
Ingediend door : De consumenten
Tegen : ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de geldverstrekker
Datum uitspraak : 27 juli 2021
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Vordering toegewezen

Samenvatting

De consumenten hebben een hypothecaire geldlening met bouwdepot afgesloten bij de geldverstrekker. In de offerte is opgenomen dat over het saldo in het bouwdepot een rentevergoeding wordt betaald die 1% lager is dan de rente die de consumenten voor de lening betalen. De consumenten stellen dat zij dat zo hebben begrepen dat met 1% lager wordt bedoeld één honderdste van het rentepercentage lager, in plaats van één procentpunt lager. De commissie is van oordeel dat de lezing van de consumenten verdedigbaar is. Nu er onduidelijkheid bestaat over de betekenis van de bepaling, prevaleert de meest gunstige uitleg voor de consumenten op grond van het contra proferentem beginsel. De vordering wordt toegewezen.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) verweerschrift van de geldverstrekker; 3) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de geldverstrekker.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consumenten en de geldverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consumenten hebben op 1 oktober 2020 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de geldverstrekker met een hoofdsom van € 459.300,- voor de financiering van een nieuwbouwwoning.

De geldlening bestaat uit een overbruggingskrediet ter hoogte van € 97.300,- en twee annuïtaire delen van respectievelijk € 221.302,- (hierna: leningdeel 1) en € 170.698,- (hierna: leningdeel 2).

- 2.2 Omdat het gaat om een woning die nog in aanbouw is, wordt gebruik gemaakt van een bouwdepot. In de hypotheekofferte van 12 augustus 2020 is over het bouwdepot het volgende opgenomen:

“Hoe werkt een bouwdepot?”

(...) Over geld in uw bouwdepot betalen wij rente. Deze rente is 1% lager dan de rente die u voor de lening betaalt. Bestaat uw lening uit meerdere leningdelen? Dan is deze rente 1% lager dan het gewogen gemiddelde van de rentes die u voor alle leningdelen betaalt. Wij verrekenen deze rente met het maandbedrag dat u moet betalen.”

- 2.3 Het gewogen gemiddelde van de rentes die voor alle leningdelen wordt betaald, bedraagt 2,086%. Bij de eerste afrekening hebben de consumenten een rentevergoeding over het geld in het bouwdepot ontvangen van 1,086%. De consumenten hebben bij de geldverstrekker een klacht ingediend over de hoogte van de rentevergoeding.

De klacht en vordering

- 2.4 De consumenten stellen dat de geldverstrekker ten onrechte een rentevergoeding over het geld in het bouwdepot uitkeert van 1,086%, in plaats van 2,065%. In de offerte is immers opgenomen dat de rentevergoeding die wordt uitgekeerd 1% – en niet 1%-punt – lager is dan het gewogen gemiddelde van de rente die zij over alle leningdelen betalen. Een taalkundige uitleg brengt mee dat 1% minder zo moet worden begrepen dat de rentevergoeding 99% van 2,086% is, wat neerkomt op een rentepercentage van 2,065. Bovendien is het in de markt gebruikelijk dat de rentevergoeding gelijk is aan de aan de geldverstrekker verschuldigde rente, zodat een rentevergoeding van 2,065% binnen de verwachting valt. De geldverstrekker heeft nagelaten om te verduidelijken dat het om een procentpunt gaat, bijvoorbeeld door voorbeelden te gebruiken.
- 2.5 De consumenten vorderen dat de geldverstrekker met terugwerkende kracht een rentevergoeding toepast van 2,065%.

Het verweer

- 2.6 De geldverstrekker heeft als verweer aangevoerd dat de consumenten uit het normale spraakgebruik hadden kunnen afleiden dat met 1% lager niet één honderdste van het rentepercentage minder werd bedoeld, maar bijvoorbeeld een vergoedingspercentage van 2% als de hypotheekrente 3% zou zijn. De consumenten hadden voor het tekenen van de offerte vragen moeten stellen als er onduidelijkheden waren. Doordat zij dat niet hebben gedaan mocht de geldverstrekker ervan uitgaan dat de offerte duidelijk was.

3. De beoordeling

- 3.1 Aan de commissie ligt de vraag voor of de offerte zo moet worden uitgelegd dat de rentevergoeding over het bouwdepot 2,065% bedraagt.
- 3.2 Bij de uitleg van een schriftelijk vastgelegde overeenkomst zijn telkens van beslissende betekenis alle omstandigheden van het concrete geval, gewaardeerd naar hetgeen de maatstaven van redelijkheid en billijkheid meebrengen.¹ In het algemeen komt het aan op de zin die partijen in de gegeven omstandigheden over en weer redelijkerwijs aan een bepaling mochten toekennen en op hetgeen zij te dien aanzien redelijkerwijs van elkaar mochten verwachten. Daarbij kan mede van belang zijn tot welke maatschappelijke kringen partijen behoren en welke rechtskennis van zodanige partijen kan worden verwacht.²
- 3.3 De commissie is van oordeel dat de bewoordingen waarin de bepaling is gesteld voor tweeërlei uitleg vatbaar is. De lezing van de consumenten is verdedigbaar nu 1% lager dan de rente die voor de lening wordt betaald kan worden begrepen als één procentpunt lager, maar met een strikt taalkundige uitleg ook als één honderdste van het rentepercentage lager. Daarbij is mede van belang dat de consumenten bij andere aanbieders hebben gezien dat de rentevergoeding veelal gelijk is aan de rente die over de lening wordt betaald, zodat een minieme afwijking van 0,021%-punt hen logisch is voorgekomen. Dat in de door de geldverstrekker aangehaalde uitspraak van de Geschillencommissie met nummer 2021-0095 wordt gesproken van “1% lager” en daarmee 1%-punt is bedoeld, is geen relevante omstandigheid. Bepalend is immers de zin die partijen redelijkerwijs aan de bepaling mochten toekennen. Het is niet gebleken dat de consumenten op de hoogte waren van de uitspraak. Bovendien neemt het gebruik van het begrip 1% lager in de uitspraak niet weg dat er discussie kan bestaan over de betekenis van de onderhavige bepaling.
- 3.4 De geldverstrekker had eventuele misverstanden eenvoudigweg kunnen voorkomen door bijvoorbeeld een voorbeeld op te nemen. Nu de geldverstrekker dat niet heeft gedaan, bestaat onduidelijkheid over de betekenis van de bepaling. Op grond van het contra proferentem beginsel komt deze onduidelijkheid of ambivalentie voor rekening van de geldverstrekker en prevaleert de voor de consumenten meest gunstige uitleg.
- 3.5 Dat de consumenten of hun financieel adviseur volgens de geldverstrekker vragen hadden moeten stellen bij onduidelijkheden, maakt het voorgaande niet anders. De bepaling was voor de consumenten bij aanvang van de overeenkomst niet onduidelijk. Voor het stellen van vragen bestond daarom geen aanleiding.

¹ HR 25 november 2016, ECLI:NL:HR:2016:2687, (*FNV/Condor*).

² Zie HR 13 maart 1981, ECLI:NL:HR:1981:AG4158 (*Haviltex*) en Commissie van Beroep Kifid, nr. 2018-003.

Pas op het moment dat de consumenten de eerste rentevergoeding ontvingen kwam de onduidelijkheid aan het licht, zodat pas op dat moment aanleiding bestond om vragen te stellen aan de geldverstrekker. Dat de consumenten niet eerder vragen hebben gesteld kan hen daarom niet worden verweten.

3.6 Gelet op het voorgaande verklaart de commissie de klacht gegrond. De vordering wordt toegewezen.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de geldverstrekker met terugwerkende kracht een rentevergoeding toepast van 2,065% over de gehele looptijd van het bouwdepot. De geldverstrekker vergoedt het bedrag aan rente dat de consumenten tot op heden te weinig hebben ontvangen binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.