

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0649

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S. Brugts, secretaris)

Datum uitspraak	22 augustus 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Argenta Spaarbank N.V., gevestigd te Breda, verder te noemen Argenta
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Zorgplicht bank. Adreswijziging. In 2012 heeft Argenta de consument voor de financiering van de aankoop van een nieuwbouwwoning een hypothecaire geldlening verstrekt. In de toepasselijke algemene voorwaarden staat dat de consument verplicht is binnen veertien dagen elke wijziging in zijn adres schriftelijk aan Argenta door te geven. In 2022 heeft Argenta correspondentie over een nieuwe rentevaste periode en gewijzigde rentetarieven naar het oude adres van de consument gestuurd. Omdat de consument niet op de correspondentie heeft gereageerd, heeft Argenta een nieuwe rentevaste periode van tien jaar en nieuwe rentetarieven vastgesteld. De consument heeft het standpunt ingenomen dat Argenta haar zorgplicht heeft geschonden en vordert schadevergoeding. Hij heeft betoogd dat hij in 2013 met een opdrachtformulier voor het uitbetalen van bedragen uit een bouwdepot zijn adreswijziging aan Argenta heeft doorgegeven. Als hij de correspondentie van Argenta had ontvangen, zou hij een rentevaste periode van twintig jaar zijn overeengekomen. De commissie is van oordeel dat de consument zijn adreswijziging niet aan Argenta heeft doorgegeven op de wijze die partijen zijn overeengekomen en oordeelt dat Argenta haar zorgplicht niet heeft geschonden. De commissie wijst de vordering af.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist volgens het reglement en op basis van de documenten inclusief bijlagen die partijen aan Kifid hebben ingestuurd. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument van 4 mei 2023 en 8 mei 2023; 3) het verweerschrift van Argenta; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Argenta.
- I.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.
- I.3 De consument en Argenta hebben gekozen voor een bindend advies. De uitspraak is daardoor bindend. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat er is gebeurd

- 2.1 Na advies en bemiddeling door een niet aan Argenta verbonden adviseur heeft Argenta de consument op 4 april 2012 voor de financiering van de aankoop van een nieuwbouwwoning een hypothecaire geldlening van € 230.000,- verstrekt. De hypothecaire geldlening bestaat uit een aflossingsvrij leningdeel van € 114.975,- en een leningdeel van € 115.025,- met vermogensopbouw. Quion Hypotheekbemiddeling B.V. (hierna: Quion) voert de administratie.
- 2.2 Op de kredietovereenkomst tussen partijen zijn de Algemene Voorwaarden Argenta, bijkantoor Nederland 2006 (hierna: de voorwaarden), van toepassing.
- 2.3 In artikel 11 lid 1 aanhef en onder b van de voorwaarden staat:

“(...) Informatieverplichtingen van de Geldnemer

- 1. De geldnemer is verplicht aan de geldverstrekker binnen veertien dagen schriftelijk mee te delen:*
- a. (...)*
 - b. elke wijziging in het adres, feitelijke verblijfplaats of rechtstoestand van de geldnemer en/of de borg; (...)*”

- 2.4 Op 8 november 2013 heeft de consument een formulier van Quion betreffende de uitbetaling van een bedrag uit een bouwdepot van de consument ondertekend en bij Quion ingediend. In het formulier staat onder ‘klantgegevens’ het adres van de consument waar hij woonde voordat hij is verhuisd naar zijn nieuwbouwwoning (hierna: het oude adres). Verder staat in dit formulier de volgende passage:

hieronder treft u de gegevens van het onderpand, wij verzoeken u deze te controleren en indien nodig deze te wijzigen of in te vullen.

bouwplan/bouwnummer : 
lieuw : 
voorplaats : 
lieuw : 

Bij de klantgegevens heeft de consument het oude adres niet aangepast.

- 2.5 Op 18 december 2013 heeft de consument een formulier van Quion betreffende de beëindiging van het bouwdepot bij Argenta ondertekend. Op dit formulier staat het oude adres van de consument. De consument heeft het oude adres niet aangepast. De adviseur van de consument heeft het formulier op 19 december 2013 bij Quion ingediend.

- 2.6 Op 25 januari 2022 heeft Argenta naar het oude adres van de consument een brief gestuurd over het eindigen van de overeengekomen rentevaste periode op 1 mei 2022 en het kiezen van een nieuwe rentevaste periode voor de hypothecaire geldlening. In deze brief staat:

“(…) Wat gebeurt er als u geen keuze maakt?

Ontvangen wij het formulier met uw keuze niet vóór 17 april 2022? Dan passen wij uw lening automatisch aan. Hieronder leest u wat uw rentevastperiode en rente dan gaan worden.

Rente per 1 mei 2022 voor leningnummer [leningnummer]:

10 jaar Vast

[leningnummer]	Aflossingsvrije hypotheek	1,11% (JKP 1,12%)
[leningnummer]	Argenta Spaarhypotheek	1,02% (JKP 1,02%) (…)

- 2.7 Op 1 mei 2022 heeft Argenta naar het oude adres van de consument een brief gestuurd met bevestiging van een nieuwe rentevaste periode van tien jaar en een rente van 1,11% per jaar voor het aflossingsvrije leningdeel van de hypothecaire geldlening en een rente van 1,02% per jaar voor het leningdeel met vermogensopbouw.

- 2.8 Op 13 oktober 2022 heeft de consument Argenta een e-mail gestuurd. In deze e-mail staat:

“(…) De betreffende correspondentie over renteherziening is (…) in januari 2022 naar mijn oude adres ([oude adres]) verstuurd. Ik ben dus niet in de gelegenheid geweest om mijn keuze voor een nieuwe rentevastperiode bij Argenta aan te geven. Ik merkte zelf in juni 2022 dat er door Argenta gewijzigde bedragen van mijn rekening werden ingehouden.

Ik ben vervolgens telefonisch contact gaan zoeken met Argenta. (…)

In de eerste plaats ben ik van mening, dat het mij niet te verwijten valt, dat ik geen kennis heb kunnen nemen van de correspondentie over het einde van de rentevastperiode. Mij lijkt het dus, gelet op jullie zorgplicht, alleszins redelijk als mij de mogelijkheid wordt gegeven om hierover alsnog een keuze te maken! (…)

- 2.9 Argenta heeft de consument per e-mail geantwoord. In haar e-mail staat:

“(…) Helaas is het niet meer mogelijk om een andere rentevastperiode te kiezen. Bij het aangaan van uw hypotheek was u woonachtig op het adres [het oude adres]. Omdat wij niet exact weten wanneer u de nieuwe woning betreft, bent u zelf verantwoordelijk om uw adres te wijzigen. Op 2 augustus 2022 hebben wij van u een adreswijziging ontvangen. Tot deze datum hebben wij alle post verstuurd naar uw oude adres. (…)

- 2.10 Verdere uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van de klacht van de consument, waarna hij zijn klacht bij Kifid heeft ingediend.

De klacht en vordering van de consument

- 2.11 De consument vordert betaling van € 76.245,23 door Argenta.
- 2.12 De consument heeft zich op het standpunt gesteld dat Argenta ten opzichte van hem toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht. In dat verband heeft hij het volgende aangevoerd:
- Ten onrechte heeft Argenta in januari 2022 de correspondentie over de renteherziening voor de hypothecaire geldlening van de consument naar zijn oude adres gestuurd. Daardoor was de consument niet in de gelegenheid om zelf een keuze te maken voor een nieuwe rentevaste periode. Ten onrechte heeft Argenta de nieuwe rentevaste periode op tien jaar gezet.
 - De consument valt geen verwijt te maken dat hij de correspondentie van Argenta over de renteherziening niet heeft ontvangen. Op 8 november 2013 heeft hij zijn nieuwe adres aan Argenta doorgegeven. Ten onrechte heeft Argenta zijn adreswijziging niet verwerkt in haar administratie.
 - Argenta moet de consument de mogelijkheid geven om alsnog een keuze te maken voor een nieuwe rentevaste periode voor zijn hypothecaire geldlening. Vanwege zijn leeftijd en het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd zou de consument een keuze voor een rentevaste periode van twintig jaar willen maken. Daarmee wil hij voor een langere periode financiële zekerheid creëren.
- 2.13 Doordat Argenta haar zorgplicht heeft geschonden, heeft de consument schade geleden. Die schade heeft hij op € 76.245,23 becijferd en – zo begrijpt de commissie – als volgt berekend:

De consument had een rentevaste periode van twintig jaar willen overeenkomen met een rente van 1,42% per jaar voor het aflossingsvrije leningdeel van € 114.975,- ($20 \text{ jaar} \times [1,42\% \times € 114.975,-] = € 32.652,90$) en een rente van 1,33% per jaar voor het spaardeel ($20 \text{ jaar} \times [1,33\% \times € 115.025,-] = € 30.596,65$). De som van € 32.652,90 en € 30.596,65 is € 63.249,55.

Partijen zijn een rentevaste periode van tien jaar overeengekomen met een rente van 1,11% per jaar voor het aflossingsvrije leningdeel ($10 \text{ jaar} \times [1,11\% \times € 114.975,-] = € 12.762,23$) en een rente van 1,02% per jaar voor het spaardeel van € 115.025,- ($10 \text{ jaar} \times [1,02\% \times € 115.025,-] = € 11.732,55$). Voor de periode na het verstrijken van de overeengekomen rentevaste periode heeft de consument gekozen voor een fictieve rente van 5,0% per jaar voor de volledige hypothecaire geldlening van € 230.000,- ($10 \text{ jaar} \times [5,0\% \times € 230.000,-] = € 115.000,-$). De som van € 12.762,23 en € 11.732,55 en € 115.000,- is € 139.494,78.

Het verschil tussen € 139.494,78 en € 63.249,55 is € 76.245,23. Dat is het schadebedrag dat de consument van Argenta vordert.

Het verweer van Argenta

2.14 Argenta heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Waar deze zaak over gaat

3.1 Aan de commissie liggen de vragen voor of Argenta ten opzichte van de consument haar zorgplicht heeft geschonden en of Argenta de schade die de consument stelt te hebben geleden aan hem moet vergoeden. De commissie beantwoordt deze vragen ontkennend en zal dat hierna toelichten.

Het beroep van Argenta op de klachtplicht van artikel 6:89 BW blijft onbesproken

3.2 Argenta heeft onder meer aangevoerd dat de consument niet op tijd heeft geklaagd en daarmee zijn klachtplicht als bedoeld in artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) heeft geschonden.¹ De commissie zal dit verweer van Argenta onbesproken laten nu de klacht van de consument al op een andere inhoudelijke grond niet kan slagen.²

Wat partijen verdeeld houdt

3.3 Wat partijen verdeeld houdt, is het antwoord op de vraag of Argenta haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden of niet.

3.4 Wat de consument in dit verband heeft aangevoerd, is weergegeven onder 2.11 tot en met 2.13.

3.5 Daartegenover heeft Argenta het standpunt ingenomen dat de consument niet op de juiste wijze zijn adreswijziging aan haar heeft doorgegeven. Zij heeft toegelicht dat de consument op grond van artikel 11 lid 1 aanhef en onder b van de voorwaarden verplicht was om binnen veertien dagen zijn adreswijziging schriftelijk aan haar door te geven. Volgens Argenta kan het formulier dat de consument op 8 november 2013 bij Quion heeft ingediend, hiervoor opgenomen onder 2.4, niet als een adreswijziging worden aangemerkt, omdat dit formulier daarvoor niet bedoeld is. Volgens Argenta is dit formulier bedoeld om opdrachten te geven voor het doen van betalingen uit een bouwdepot.

¹ Dit artikel is opgenomen in de bijlage na deze uitspraak.

² In gelijke zin: Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0034 onder 3.2.

Daarnaast blijkt volgens Argenta uit dit formulier dat het bouwdepot van de consument op 8 november 2013 nog niet was beëindigd, wat volgens Argenta betekent dat de werkzaamheden met betrekking tot de nieuwbouwwoning van de consument nog niet waren afgerond en de consument dus nog niet verhuisd was.

Argenta heeft haar zorgplicht niet geschonden

- 3.6 De consument heeft het standpunt ingenomen dat hem geen verwijt kan worden gemaakt dat hij de correspondentie van Argenta over de renteherziening met betrekking tot zijn hypothecaire geldlening niet heeft ontvangen. Dit standpunt faalt. Volgens artikel 11 lid 1 aanhef en onder b van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.3, is de consument verplicht binnen veertien dagen elke wijziging in zijn adres schriftelijk aan Argenta door te geven. Het is de commissie niet gebleken dat hij dat heeft gedaan. De consument heeft betoogd dat hij zijn adreswijziging op 8 november 2013 schriftelijk aan Argenta heeft doorgegeven middels het formulier dat hij op die datum heeft ingevuld, aangepast en ondertekend. Dit betoog mist doel. Het desbetreffende formulier draagt de naam 'Verzoek tot uitbetaling'. Alles in dit formulier wijst erop dat het bedoeld is om opdrachten tot betaling uit het bouwdepot van de consument te doen aan derden, niet om een adreswijziging door te geven. Naar het oordeel van de commissie moet de consument dat begrepen hebben.
- 3.7 Daarnaast is het zo dat op de plek op het formulier waar de consument zijn oude adres heeft doorgehaald, duidelijk staat dat het in die passage gaat om de gegevens van het *onderpand*, de nieuwbouwwoning dus. Omdat achter de tekst 'Bouwplan/-bouwnummer' het oude adres van de consument stond, is het voor de commissie voldoende aannemelijk geworden dat de consument op die plek zijn oude adres heeft doorgehaald en dit heeft vervangen door het fasenummer van het nieuwbouwproject ('fase 2b') en het kavelnummer ('148') van zijn nieuwbouwwoning om hiermee zijn nieuwbouwwoning te identificeren. De consument heeft achter 'Nieuw' bovendien het adres van zijn nieuwbouwwoning gezet. Dat de consument met voorgaande wijzigingen de bedoeling heeft gehad om een adreswijziging door te geven, is voor de commissie onvoldoende aannemelijk geworden omdat de consument de gegevens van zijn (oude) adres onder het kopje 'klantgegevens' niet (ook) heeft gewijzigd. Op het formulier betreffende de beëindiging van een bouwdepot dat de consument op 18 december 2013 heeft ingevuld en ondertekend, hiervoor opgenomen onder 2.5, heeft hij zijn oude adres evenmin gewijzigd. Als hij op dat moment al verhuisd was naar zijn nieuwbouwwoning, had het naar het oordeel van de commissie voor de hand gelegen als de consument zijn adres op dat formulier ook zou hebben aangepast.
- 3.8 Bij het voorgaande komt dat de consument in deze klachtprocedure niet heeft aangetoond dat hij op 8 november 2013 al verhuisd was. Hij had dat, bijvoorbeeld, op eenvoudige wijze kunnen doen door een uittreksel van zijn persoonsgegevens uit de Basisregistratie Personen in het geding te brengen. Niet gebleken is dat hij dat heeft gedaan.

- 3.9 Nu in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat de consument Argenta op de daarvoor overeengekomen wijze heeft geïnformeerd over zijn adreswijziging, kan Argenta geen verwijt worden gemaakt dat zij de correspondentie over de renteherziening van de hypothecaire geldlening van de consument heeft verzonden naar zijn oude adres. Dat komt voor zijn rekening en risico. Daarbij is de commissie van oordeel dat de zorgplicht van Argenta niet zo ver reikt dat zij (periodiek) bij de consument had moeten navragen of hij wellicht al verhuisd was naar zijn nieuwbouwwoning.
- 3.10 Uit al het voorgaande volgt dat Argenta terecht de rentevaste periode van de hypothecaire geldlening van de consument vanaf 1 mei 2022 voor tien jaar heeft vastgesteld en de rente voor het aflossingsvrije leningdeel op 1,11% per jaar en voor het leningdeel met vermogensopbouw op 1,02% per jaar. Het voornemen daartoe heeft Argenta immers aangekondigd in haar brief aan de consument van 25 januari 2022, hiervoor opgenomen onder 2.6, een brief waarop zij geen reactie van de consument had ontvangen.

Argenta hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen

- 3.11 In deze klachtprocedure is niet komen vast te staan dat Argenta haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden. Daaruit volgt dat Argenta niet gehouden is aan hem een schadevergoeding te betalen.

Ambtshalve toetsing

- 3.12 Voor de beoordeling van de klacht is artikel 11 lid 1 aanhef en onder b van de voorwaarden, hiervoor opgenomen onder 2.3, van belang. De commissie heeft dit beding getoetst aan het Europese en Nederlandse (consumenten)recht waarvoor ambtshalve toetsing geldt. De commissie acht het beding niet in strijd met deze regelgeving.

Conclusie

- 3.13 Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat in deze klachtprocedure niet is komen vast te staan dat Argenta haar zorgplicht ten opzichte van de consument heeft geschonden. Argenta hoeft geen schadevergoeding aan de consument te betalen. De commissie zal de vordering daarom afwijzen.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot zes weken na de dag van deze uitspraak. 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen twee weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 – 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage – Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk Wetboek (BW)

Artikel 6:89 BW

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 ter zake heeft geprotesteerd.