

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0217

(mr. dr. ing. A. J. Verdaas, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Datum uitspraak	12 maart 2024
Klacht van	De consument
Tegen	WestlandUtrecht Bank, gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypothek. Zorgplicht bank. De consument vindt dat de bank in strijd met de jegens hem in acht te nemen zorgplicht heeft gehandeld. De bank heeft deze stelling gemotiveerd weersproken. De commissie is van oordeel dat de gestelde zorgplichtschending niet is komen vast te staan. De commissie wijst de vordering van de consument af.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de aanvullende reactie van de consument op de eerst bij dupliek ingebrachte gespreksnotitie.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 22 februari 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met zijn echtgenote. Namens de bank waren aanwezig mevrouw [naam 1] (Special cases manager Team Hypotheken) en de heer [naam 2] (Legal expert).
- 1.3 De consument en de bank 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 consument en zijn toenmalige echtgenote hebben in 2009 bij de bank, na advies en bemiddeling van een adviseur, een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: hypotheek) gesloten, te weten een zogenoemde Vermogens Beheer Hypotheek met een 1-maands Euripus Rente.

- 2.2 Over de verschuldigde hypotheekrente staat in de offerte dat de rente is gebaseerd op het op dat moment geldende 1-maands Euribor-tarief met een vaste opslag van 2,8% per jaar.
- 2.3 Op het bij de offerte behorende clauseblad staat: *“Bij deze rentevariant loopt u het risico dat na afloop van deze relatief korte periode uw maandlasten zullen stijgen. Door ondertekening van de offerte aanvaardt u dit risico”*.
- 2.4 In 2013 is op verzoek van de consument de hypotheek gewijzigd. De bank heeft toen de toenmalige echtgenote van de consument ontslag verleend uit de hoofdelijke aansprakelijkheid. De hypotheek is op naam van de consument voortgezet. Voor het overige is de hypotheek ongewijzigd gebleven.
- 2.5 Vanaf augustus 2022 is de rente stapsgewijs gestegen waardoor de maandlasten van de hypotheek substantieel zijn toegenomen.

De klacht en vordering

- 2.6 De consument stelt dat de bank haar jegens hem in acht te nemen zorgplicht niet is nagekomen en voert hiervoor de volgende argumenten aan.
- 2.7 Allereerst heeft de bank de consument niet gewaarschuwd voor de extreme rentestijging in zeer korte tijd, terwijl de bank dat wel had moeten doen. Deze rentestijging was een totale verrassing voor de consument. De bank had als financieel deskundige partij deze rentestijging behoren te zien aankomen omdat dit vanwege allerlei feiten en omstandigheden te voorzien was. Zo werd geld bijgedrukt tijdens de covidperiode, ontstond na de inval door Rusland in Oekraïne een energiecrisis met een loon-prijsspiraal als gevolg en wordt inflatie doorgaans met renteverhogingen bestreden. De bank kon daarom niet volstaan met het maandelijks toesturen van *‘een briefje met daarop het bedrag voor de volgende maand’*.
- 2.8 Voorts stelt de consument dat de bank hem ten onrechte niet heeft gewezen op de mogelijkheid de rente vast te zetten.
- 2.9 En tot slot stelt de consument dat de bank ten onrechte niet periodiek heeft getoetst of de hypotheek nog passend was gelet op zijn risicoprofiel.
- 2.10 De consument licht toe dat de hypotheek niet meer passend is en dat zijn financiële problemen groot zijn. Toen de hypotheek werd afgesloten hadden hij en zijn toenmalige echtgenote een vaste baan. Inmiddels is de consument ondernemer en is hij de enige kostwinner. De management fee die de consument ontvangt kan pas worden verhoogd na de aflossing van de *‘covidlening’* van € 130.000,-. De consument en zijn huidige echtgenote hebben hun uitgavenpatroon onder de loep genomen en aangepast. Er kan niet nog meer bezuinigd worden. Het is hierom dat de consument niet ingaat op de suggestie van de bank om contact op te nemen met een hypotheekcoach.

- 2.11 De consument vordert om al deze redenen dat de vaste opslag in het rentepercentage van de hypotheek vervalt per 1 juli 2022, dat de rente wordt gemaximeerd op 2,5% inclusief opslagen per die datum of dat de rente wordt vastgezet op een percentage zoals dat gold in de eerste helft van 2022.

Het verweer

- 2.12 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie dient de vraag te beantwoorden of de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en de hypotheekrente moet worden aangepast. De commissie is van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is en licht dit hieronder toe.

Juridisch kader zorgplicht

- 3.2 Volgens vaste rechtspraak rust op banken (in dit geval op de bank) tegenover particulieren (in dit geval de consument) een bijzondere zorgplicht die voortvloeit uit de maatschappelijke positie van banken in samenhang met hun uitstrek professionele deskundigheid. Deze bijzondere zorgplicht kan gelden in contractuele en buitencontractuele verhoudingen. De inhoud en reikwijdte van deze zorgplicht hangt af van de omstandigheden van het geval.¹
- 3.3 Eén van die omstandigheden betreft de rol van de bank, die van adviseur en/of die van geldverstrekker.² In dit geval heeft de bank de rol van geldverstrekker.
- 3.4 Als geldverstrekker is de bank verplicht *voorafgaand* aan de totstandkoming van de overeenkomst van een financieel product informatie te verstrekken die correct, duidelijk en niet misleidend is.³

Geen zorgplichtschending

- 3.5 De commissie stelt vast dat gesteld noch gebleken is dat de bank deze informatieverplichting heeft geschonden. Zo staat in de offerte dat de rente variabel is. En op de rentevorm is de klacht niet gericht, de consument wist dat de rente variabel is.

¹ Zie HR 9 januari 1988, ECLI:NL:HR:1988:ZC 25356 en HR 16 juni 2017, ECLI:NL:HR:2017:1107 ("SNS-arrest").

² Zie Hof Arnhem-Leeuwarden 1 september 2020, ECLI:NL:GHARL:2020:6872

³ Zie artikel 4:19 lid 1 en lid 2 en artikel 4:20 lid 1 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) waarvan de tekst staat in de bijlage bij deze uitspraak.

In het clauseblad bij de offerte heeft de bank de consument erover geïnformeerd dat hij het risico loopt dat zijn maandlasten stijgen.

- 3.6 De stelling van de consument dat de bank heeft nagelaten hem tijdens de looptijd van de hypotheek te waarschuwen voor de rentestijgingen en niet kon volstaan met het maandelijks toesturen van het geldende tarief, treft geen doel. Met de bank is de commissie van oordeel dat de bank hiertoe niet verplicht is zoals is af te leiden uit het hiervoor uiteengezette kader over de zorgplicht.
- 3.7 De stelling van de consument dat de bank in 2022 het vastzetten van de rente had moeten aanbieden, passeert de commissie. Niet alleen omdat een dergelijke verplichting buiten het geschetste kader van informatieverplichting voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst valt, zoals de bank ook toelichtte. Maar ook omdat uit het dossier blijkt dat partijen over het vastzetten van de rente hebben gesproken tijdens een telefonisch contact op 20 november 2020. Bovendien is tijdens de mondelinge behandeling gebleken dat de consument in 2020 een renteaanbod heeft aangevraagd maar niet accepteerde. Met de mogelijkheid om de rente vast te zetten was de consument in 2022 dus bekend.
- 3.8 De commissie volgt de bank in haar toelichting dat zij niet verplicht is tot periodiek onderhoud van de hypotheek. Een dergelijke verplichting valt niet onder het geschetste juridische kader over de zorgplicht van de bank als aanbieder. De bank merkte op dat zij de consument nadat hij had aangegeven dat er betalingsproblemen zijn heeft aangeboden contact op te nemen met een van haar hypotheekcoaches.
- 3.9 Tijdens de mondelinge behandeling is aan de orde gekomen dat de bank een thuisbezoek heeft afgelegd om over de betaalbaarheid van de hypotheek te spreken, zonder dat dit tot enig resultaat heeft geleid. Daarnaast merkte de bank toen op dat de consument niet ingaat op haar aanbod met een hypotheekcoach contact op te nemen en lichtte zij deze rol nader toe. De bank legde uit dat de hypotheekcoach niet alleen besparingsmogelijkheden onderzoekt maar ook nagaat of andersoortige oplossingen mogelijk zijn. Voor een dergelijk onderzoek is wel de medewerking van de consument noodzakelijk, aldus de bank. Het aanbod van de bank om contact op te nemen met een hypotheekcoach staat, zoals de commissie begreep, nog altijd open.

Conclusie

- 3.10 De conclusie luidt dat de klacht en de daarop gebaseerde vordering wordt afgewezen.

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 oktober 2023, 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 6 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 2 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 2 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 op het financieel toezicht (Wft)

Artikel 4:19 Wft

1. Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.
2. De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend. (...)

Artikel 4:20 Wft

1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiële dienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten. (...)