

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0321

(mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	12 april 2024
Klacht van	De heer [naam 1] (mede namens zijn echtgenote), verder te noemen de consument
Tegen	Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. De consument heeft in 2020, ter financiering van de aankoop van een bouwkegel, een geldlening afgesloten onder de Basisvoorwaarden en hij wilde graag in 2022, ter financiering van de bouw van de woning op die bouwkegel, een geldlening afsluiten onder de Plusvoorwaarden. Een combinatie van verschillende sets voorwaarden voor financieringen ten aanzien van één onderpand is echter niet mogelijk. De commissie oordeelt dat de bank – in haar hoedanigheid van adviseur – de consument in 2020 niet goed heeft geïnformeerd over de consequenties van de keuze voor de Basisvoorwaarden. De bank moet deze fout herstellen.

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) het verweerschrift van de bank; 3) de repliek van de consument; en 4) de dupliek van de bank.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 8 december 2023. Op de hoorzitting was de consument aanwezig, samen met mevrouw [naam 2] (zijn echtgenote) en de heer [naam 3]. Namens de bank waren aanwezig de heer mr. D.S. Volleberg (advocaat) en de heer [naam 4] (Manager Wonen kring Noord Holland Noord).
- 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 In 2020 hebben de consument en zijn echtgenote zich tot de bank gewend voor (advies over een) financiering voor de aankoop van een bouwkegel en de bouw van een daarop te bouwen woning. De bank is in deze zaak zowel adviseur als geldverstrekker.

- 2.2 Op 17 september 2020 hebben de consument en zijn echtgenote de overeenkomst van opdracht getekend en op 21 oktober 2020 heeft de bank het adviesrapport ('Rapport Lenen & Wonen') uitgebracht.
- 2.3 Op 22 oktober 2020 heeft de bank een offerte uitgebracht. Dit betrof uitsluitend de financiering voor de aankoop van de bouwgrond. De bouwgrond moest namelijk tijdig worden afgenomen, waardoor de financiering hiervan tijdig geregeld moest zijn. Tegelijkertijd was er in 2020 nog geen bouwvergunning, waardoor de beoogde bouw van de woning op dat moment nog niet kon worden meegefinancierd. Bij de financiering van de bouwgrond heeft de bank al wel op hoofdlijnen bekeken of de consument binnen zijn leencapaciteit ook de bouw van de woning zou kunnen financieren; de conclusie was dat de consument met zijn inkomen ook de bouw van de woning kon financieren.
- 2.4 Bij de bank kan worden gekozen voor een financiering onder Basisvoorwaarden en een financiering onder Plusvoorwaarden. De Plusvoorwaarden bieden meer flexibiliteit en meer mogelijkheden, maar daar hangt een prijskaartje aan (in de vorm van een hogere rente). De consument heeft gekozen voor de Basisvoorwaarden. In de offerte van 22 oktober 2020 staat hierover het volgende:

U kiest voor een lening met Algemene Basisvoorwaarden voor particuliere leningen (hierna noemen we dit de Basisvoorwaarden). De Basisvoorwaarden gelden voor al uw leningdelen. Voor de Basisvoorwaarden gelden minder uitgebreide mogelijkheden. Dit heeft als gevolg dat u een lagere rente betaalt dan bij een lening met uitgebreidere mogelijkheden.

- 2.5 De consument en zijn echtgenote hebben de offerte ondertekend en eind 2020 heeft de bank de financiering verstrekt voor de aankoop van de bouwgrond.
- 2.6 In september 2022 heeft de consument contact opgenomen met de bank over de financiering voor de bouw van de woning. Voor deze financiering wilde de consument graag een variabele rente. Aangezien een variabele rente bij de Basisvoorwaarden niet mogelijk is en de bank bij de Plusvoorwaarden wél een variabel rentetarief aanbiedt, heeft de consument de bank gevraagd om een financiering te verstrekken onder de Plusvoorwaarden. De bank heeft de consument laten weten dat dat niet mogelijk was. De consument had namelijk al een financiering onder de Basisvoorwaarden en de bank hanteert het beleid dat een combinatie van verschillende sets voorwaarden voor financieringen ten aanzien van één onderpand, niet mogelijk is.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vindt dat hij in 2020 niet goed geïnformeerd is door de bank. De consument heeft destijds gekozen voor de Basisvoorwaarden, maar de bank heeft toen niet duidelijk aangegeven dat de consument door die keuze ook bij de financiering voor de bouw van de woning gebonden zou zijn aan de Basisvoorwaarden en dat hij voor die financiering dus niet meer kon kiezen voor een variabele rente onder de Plusvoorwaarden.

De consument vordert dat hij alsnog gebruik kan maken van de Plusvoorwaarden, dan wel een schadevergoeding gebaseerd op het renteververschil tussen de (op dit moment lagere) variabele rente onder de Plusvoorwaarden en de vaste rente onder de Basisvoorwaarden.

Het verweer

- 2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Bij de beoordeling zal de commissie daarop ingaan.

3. De beoordeling

Behandelbaarheid

- 3.1 Voordat de commissie kan toekomen aan de inhoudelijke beoordeling van de klacht, zal zij zich eerst moeten uitspreken over de behandelbaarheid van de klacht. De bank heeft namelijk een niet-behandelbaarheidsverweer gevoerd.
- 3.2 De bank doet een beroep op artikel 2.3 van het reglement. Op grond van die bepaling is een klacht over de weigering om een overeenkomst te sluiten, niet-behandelbaar. Volgens de bank is daar in deze zaak sprake van. In essentie – zo betoogt de bank – komt de consument namelijk op tegen de weigering van de bank om hem de gewenste aanvullende financiering te verstrekken onder de Plusvoorwaarden.
- 3.3 De commissie overweegt dat de bank de klacht van de consument te beperkt uitlegt. Hoewel het klopt dat de consument het er niet mee eens is dat de bank hem geen financiering onder de Plusvoorwaarden wil verstrekken, is dat niet hoe hij zijn klacht heeft ingestoken. De klacht richt zich namelijk niet op het beleid van de bank om geen combinatie van Basis- en Plusvoorwaarden toe te staan, maar op de *informatieverstrekking* over dit beleid. De consument verwijt de bank dat zij hem in 2020 niet goed heeft geïnformeerd over haar beleid (om geen combinatie van Basis- en Plusvoorwaarden toe te staan), terwijl dat in zijn situatie wel erg relevant was. De klacht is dus dat hij in 2020 niet goed is geïnformeerd/geadviseerd door de bank. Anders dan de bank meent, gaat de klacht dus niet over de weigering van de bank om een overeenkomst te sluiten.
- 3.4 De commissie verwierpt daarom het niet-behandelbaarheidsverweer van de bank en gaat over tot een inhoudelijke beoordeling van de klacht.

Inhoudelijke beoordeling

- 3.5 Dit geschil draait om de vraag of de bank de consument in 2020 voldoende geïnformeerd heeft over de consequenties van de keuze voor de Basisvoorwaarden.
- 3.6 Voor de beantwoording van deze vraag is van belang dat op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de bank – in haar hoedanigheid van adviseur – bij de uitvoering van haar opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen.

Dat betekent dat de bank bij de uitvoering van haar opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹ Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat zij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat zij de financiële belangen van haar cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat zij zorgvuldigheid betracht in de advisering van haar cliënten.

- 3.7 De consument had in 2020 de keuze tussen Basisvoorwaarden en Plusvoorwaarden. Aangezien de bank het beleid hanteert dat een combinatie van verschillende sets voorwaarden voor financieringen ten aanzien van één onderpand niet mogelijk is, was de consequentie van de keuze voor de ene set voorwaarden dat de consument voor de (toekomstige) financiering voor de bouw van de woning niet meer voor de andere set voorwaarden zou kunnen kiezen. De bank heeft aangevoerd dat van haar niet verwacht kan worden dat zij alle toekomstige, soms zelfs onaannemelijke, scenario's die kunnen voortvloeien uit de keuze voor een bepaalde set voorwaarden, met de klant bespreekt. De commissie vindt dit geen overtuigend argument. De bank was in 2020 immers op de hoogte van het voornemen van de consument om ook de (beoogde) bouw van de woning te financieren; van een hypothetisch of onaannemelijk scenario was dus geen sprake. De commissie oordeelt dat de bank – in haar hoedanigheid van adviseur – de keuze tussen de Basis- en Plusvoorwaarden én de consequentie van die keuze voor de toekomstige financiering met de consument had moeten bespreken. Uit het dossier blijkt niet dat de bank dit gedaan heeft. De bank is op dit punt tekortgeschoten.
- 3.8 De verwijzing van de bank naar de offerte maakt dit niet anders. In de offerte staat dat de Basisvoorwaarden “voor al uw leningdelen” gelden (zie 2.4 hiervoor). Volgens de bank had de consument dus kunnen weten dat de Basisvoorwaarden ook op de aanvullende financiering (voor de bouw van de woning) van toepassing zouden zijn. De commissie gaat daar niet in mee. Doordat de aankoop van de grond en de bouw van de woning apart gefinancierd werden, had de bank erop bedacht moeten zijn dat de consument dit als twee leningen zou zien (en niet als leningdelen van dezelfde lening). Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had verwacht mogen worden dat zij dit goed met de consument zou bespreken.
- 3.9 Dit leidt tot de volgende slotsom. De bank heeft de consument in 2020 niet goed geïnformeerd over de consequenties van de keuze voor de Basisvoorwaarden. Dit vormt een toerekenbare tekortkoming van de bank in haar hoedanigheid van adviseur.

Oplossing

- 3.10 In haar hoedanigheid van *adviseur* is de bank tekortgeschoten, maar in haar hoedanigheid van *geldverstrekker* heeft de bank de mogelijkheid om de fout te herstellen.

¹ Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

De bank heeft immers met de consument in beide hoedanigheden gecontracteerd zonder, in dit opzicht, beperkende voorwaarden hieraan te verbinden. Door de tekortkoming van de bank heeft de consument in 2020 geen goed geïnformeerde keuze kunnen maken. Om de consument zoveel mogelijk te brengen in de situatie waarin hij zou hebben verkeerd als de bank niet was tekortgeschoten, moet de bank de consument alsnog in de gelegenheid stellen om een (goed geïnformeerde) keuze te maken tussen de Basisvoorwaarden en de Plusvoorwaarden.

- 3.11 Daarbij gelden de volgende uitgangspunten.
- 3.12 De eerste mogelijkheid is dat de consument kiest voor de Basisvoorwaarden. Conform het beleid van de bank gelden deze voorwaarden voor alle leningdelen. Anders gezegd: als de consument kiest voor de Basisvoorwaarden, dan gaan de Basisvoorwaarden gelden voor de (te verstrekken) geldlening voor de bouw van de woning en blijven de Basisvoorwaarden van toepassing op de leningdelen die de consument al heeft.
- 3.13 De tweede mogelijkheid is dat de consument kiest voor de Plusvoorwaarden. Conform het beleid van de bank gelden deze voorwaarden voor alle leningdelen. Dus als de consument voor de Plusvoorwaarden kiest, moeten deze voorwaarden ook gaan gelden voor de leningdelen die de consument al heeft. De bank mag hiervoor geen boeterente of (omzettings)kosten in rekening brengen. Om de consument zoveel mogelijk in de situatie te brengen waarin hij zou hebben verkeerd als hij in 2020 voor de Plusvoorwaarden zou hebben gekozen, moeten de Plusvoorwaarden *met terugwerkende kracht* van toepassing worden verklaard op de financiering die bank in 2020 aan de consument heeft verstrekt. Aangezien er aan de Plusvoorwaarden 'een hoger prijskaartje hangt' dan aan de Basisvoorwaarden (oftewel een hogere rente) zou de consument, als hij in 2020 voor de Plusvoorwaarden zou hebben gekozen, de afgelopen jaren méér rente hebben betaald dan dat hij heeft betaald onder de Basisvoorwaarden. Als de consument nu kiest voor de Plusvoorwaarden, moet hij dit renteverskil aan de bank betalen.
- 3.14 Voor de duidelijkheid merkt de commissie op dat de bank de consument niet de mogelijkheid hoeft te geven om te kiezen voor de Plusvoorwaarden op de (te verstrekken) geldlening voor de bouw van de woning, terwijl de Basisvoorwaarden van toepassing zouden blijven op de leningdelen die de consument al heeft. In 2020 zou dit niet mogelijk zijn geweest en de bank hoeft de consument niet een mogelijkheid te bieden die hij in 2020 ook niet zou hebben gehad.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de bank – met inachtneming van de in 3.12-3.14 genoemde uitgangspunten – de consument in de gelegenheid moet stellen om een keuze te maken tussen de Basisvoorwaarden en de Plusvoorwaarden.

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