

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0347

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.E. van Wechem, drs. P.M. Mallekoote, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	22 april 2024
Klacht van	De consument
Tegen	Moneyou B.V., gevestigd te Amersfoort, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Hypotheek. Overbruggingslening. Zorgplicht bank. De consument vindt dat de bank in strijd met de jegens haar in acht te nemen zorgplicht heeft gehandeld. De bank heeft deze stelling gemotiveerd weersproken. De commissie is van oordeel dat geen sprake is van een zorgplichtschending. 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.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 16 november 2023. Op de hoorzitting was de consument samen met haar zus, [naam 1] aanwezig. Namens de bank waren mr. [naam 2], Legal Counsel en mevrouw mr.[naam 3] Legal Counsel aanwezig.
- 1.3 Na de hoorzitting zijn partijen uiteen gegaan en hebben op verzoek van de commissie onderzocht of een minnelijke oplossing mogelijk was. Op 22 december 2023 hebben partijen Kifid bericht dat zij niet tot een vergelijk zijn gekomen. Op 15 januari 2024 heeft de commissie de zaak op stukken behandeld.
- 1.4 Deze zaak is gevoegd behandeld met de zaak die bij Kifid is geregistreerd onder nummer [dossiernummer].
- 1.5 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 heeft via een adviseur (hierna: de adviseur) bij de bank een aanvraag ingediend voor een hypothecaire geldlening (hierna: de lening) voor de aankoop van een nieuwe woning. De nieuwe woning zou gedeeltelijk gefinancierd worden met de overwaarde van haar oude woning.
- 2.2 Op 28 januari 2022 heeft de bank een offerte uitgebracht. Uit de offerte blijkt dat de lening als volgt is opgebouwd.

Leningeel en hypotheekvorm	Bedrag in €	Looptijd	Rentevastperiode	Rentepercentage
1. Aflossingsvrije Hypotheek	111.000,-	30 jaar	30 jaar vast	1,75%
2. Aflossingsvrije Hypotheek	139.552,-	30 jaar	20 jaar vast	1,5%
3. Annuïteitenhypotheek	202.448,-	30 jaar	30 jaar vast	1,65%
4. Overbruggingslening	304.785,-	2 jaar	1 maands-variabel	1,9%

Tabel 1: overzicht van de lening en de opbouw daarvan

Verder staat in de offerte het volgende.

P. 16:

Rente	
Nominaal rentepercentage	1,900 %
Jaarlijkse kostenpercentage	2,0 %
Rentevorm	
Wijzigingen van de rente	Variabele rente Per maand mogelijk
Gegevens van dit leningdeel	
Bedrag leningdeel	EUR 304.785,00
Aantal maandelijkse betalingen	24
Looptijd	2 jaar
Wat is de rente per maand?	EUR 482,58
Maandbedrag totaal leningdeel 4	EUR 482,58 (alleen rente)

Overbruggingslening

Met de overbruggingslening leent u de overwaarde van uw huidige woning. Een overbruggingslening bestaat alleen uit een lening. Aan deze lening is geen beleggersrekening, verzekering of andere rekening gekoppeld. Tijdens de looptijd van dit leningdeel betaalt u alleen rente aan Moneyou. De overbruggingslening heeft een beperkte looptijd. U moet uw overbruggingslening aan het einde van de looptijd of eerder zodra de verkoopopbrengst van uw oude woning is ontvangen altijd volledig terugbetalen. Voor een overbruggingslening gelden aparte rentepercentages. De rente die u betaalt staat in deze offerte. Een overbruggingslening kunt u niet veranderen.

Het is mogelijk dat uw woning met het adres [adres oude woning] aan het einde van de looptijd nog niet is verkocht en opgeleverd. Ook in dat geval moet u de overbruggingslening aan het einde van de looptijd (2 jaar) terugbetalen.

p. 21:

Waarschuwing!

Omdat uw krediet een variabele rente heeft, kan het echte jaarlijkse kostenpercentage van bovenstaande jaarlijkse kostenpercentage verschillen, als de rente voor uw krediet verandert. Zo kan het jaarlijkse kostenpercentage, als de rente is gestegen tot 6,90 %, oplopen tot 7,16 %.

P23:

leningdeelnummer [REDACTED]

EUR 482,58

Uw inkomen kan veranderen. Let erop dat u zich uw maandelijkse afbetalingstermijnen nog kunt veroorloven als uw inkomen daalt.

Omdat u heeft gekozen voor een aflossingsvrije hypotheek betaalt u tijdens de looptijd van de lening niets terug. U bouwt ook geen bedrag op waarmee u de lening aan het eind van de looptijd kunt terugbetalen. Aan het eind van de looptijd moet u het hele bedrag van de lening, EUR 304.785,00, in één keer terugbetalen. Dit kan met de verkoopopbrengst van uw woning. Of u moet op een andere manier een bedrag opbouwen om de lening terug te betalen. U moet naast het bedrag van de lening ook de rente en eventuele andere kosten betalen. Deze bedragen vormen samen de totale kosten van uw hypotheek.

De rente op dit krediet kan variëren. Dit betekent dat het bedrag van uw afbetalingstermijnen kan stijgen of dalen. Bijvoorbeeld kunnen, indien de rente is gestegen tot 6,90 %, uw betalingen oplopen tot EUR 1.752,51.

2.3 Op de overeenkomst tussen partijen zijn de 'Voorwaarden Moneyou Hypotheek van 1 januari 2022' (hierna: de voorwaarden) van toepassing.

Artikel 5.6 van de voorwaarden bepaalt het volgende:

"5.6 Wat is variabele rente?"

Een variabele rente betekent dat uw rentepercentage iedere maand kan veranderen. De hoogte van de variabele rente is onder andere afhankelijk van de ontwikkelingen op de geld- en kapitaalmarkt en de manier waarop Moneyou uw lening(deel) financiert en de kosten die Moneyou hiervoor maakt.

Let op

Een variabele rente betekent dat het rentepercentage per maand anders kan zijn. Het bedrag dat u aan rente betaalt, kan dus ook iedere maand anders zijn. U hebt hierdoor geen zekerheid over de hoogte van uw maandlasten. Informeert u zich goed over de risico's van een variabele rente."

Artikel 11 gaat over de overbruggingslening. In artikel 11.1 tot en met 11.34 staat het volgende:

"11.1 Wat is een overbruggingslening?"

U hebt een nieuwe woning gekocht, maar u hebt uw huidige woning nog niet verkocht. U kunt dan de overwaarde van uw oude woning nog niet gebruiken om uw nieuwe woning mee te betalen. Het geld dat u extra nodig hebt voor uw nieuwe woning, kunt u lenen met een overbruggingslening. Als u uw huidige woning verkoopt, dan moet u de lening terugbetalen.

11.2 Wat is de looptijd van een overbruggingslening?"

De overbruggingslening heeft een beperkte looptijd. Die staat in de offerte.

11.3 Welk rentepercentage geldt voor mijn overbruggingslening?"

1. Voor een overbruggingslening betaalt u een variabele rente. Het rentepercentage staat in de offerte en kan maandelijks door Moneyou gewijzigd worden.

(...)

11.4 Kan ik mijn overbruggingslening veranderen?"

*Nee. Als u een overbruggingslening hebt, dan kunt u deze niet veranderen.
(...)*

- 2.4 De consument heeft de offerte en de daarbij horende acceptatieverklaring voor akkoord ondertekend op 31 januari 2022. Met de ondertekening van de offerte en de acceptatieverklaring heeft de consument verklaard dat zij de inhoud van de offerte heeft geaccepteerd, dat zij de voorwaarden heeft ontvangen en dat zij de inhoud daarvan heeft aanvaard.
- 2.5 Op 15 juli 2022 is de hypotheekakte verleden bij de notaris en heeft de bank de lening aan de consument verstrekt.
- 2.6 Vanaf augustus 2022 is de rente stapsgewijs gestegen waardoor de maandlasten van de overbruggingslening substantieel zijn toegenomen. Waar de rente per 1 juli 2022 1,9% bedroeg, was de rente per 1 oktober 2023 toegenomen tot 5,9%.

De klacht en vordering

- 2.7 De consument vordert dat de bank de volledige overbruggingslening aan haar schenkt, dan wel deze onderdeel maakt van de overige drie leningdelen tegen het rentepercentage dat gold ten tijde van de aanvraag van de lening.
- 2.8 De consument legt hieraan het volgende ten grondslag. De bank heeft haar zorgplicht tegenover de consument geschonden door haar voorafgaand aan het afsluiten van de lening niet, dan wel onvoldoende, te informeren over de (werking van) de variabele rente en de renterisico's die daaraan zijn verbonden. Indien zij dit van tevoren zou hebben geweten, dan zou zij de woning niet hebben gekocht. De consument stelt de woning juist te hebben gekocht omdat de rente nog laag was en op het punt stond te stijgen.
- 2.9 Verder stelt de consument dat de bank in het kader van haar zorgplicht alsnog een vaste rente zou moeten aanbieden zodat de maandlast weer betaalbaar wordt. De gestegen maandlasten veroorzaken veel stress bij de consument.

Het verweer

- 2.10 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 te beoordelen of de bank haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden en of zij de hypotheekrente naar aanleiding daarvan moet aanpassen. 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 uitstekende 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 vraag of de bank heeft gehandeld als adviseur en/of geldverstrekker/aanbieder.² In dit geval heeft de bank de rol van geldverstrekker/aanbieder vervuld.
- 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 In dit geval heeft de consument een lening afgesloten met vier leningdelen. De klacht ziet echter alleen op de overbruggingslening. Volgens de consument heeft de bank haar niet gewezen op de werking van de variabele rente en het feit dat hier risico's aan zijn verbonden. De bank heeft deze stelling gemotiveerd betwist door te verwijzen naar diverse passages in de getekende offerte en artikelen in de voorwaarden.
- 3.6 Dit verweer slaagt. In de offerte is inderdaad vermeld dat op de overbruggingslening een variabele rente van toepassing is die maandelijks kan wijzigen. Ook wordt in de offerte uitdrukkelijk gewaarschuwd voor het feit dat de rente kan stijgen tot bijvoorbeeld 6,9% en dat de maandlast in dat geval oploopt tot € 1.752,51. Ook in de voorwaarden is vermeld wat een overbruggingslening inhoudt. Van de consument mag worden verwacht dat zij de aan haar verstrekte informatie en ter tekening voorgelegde stukken aandachtig doorleest en dat zij, indien zij deze niet begrijpt, daarover nadere vragen stelt voordat zij deze ondertekent. Indien de consument dat niet heeft gedaan, komt dat voor haar rekening en risico en kan zij de bank dit niet tegenwerpen. De bank mocht er op basis van de ondertekende offerte en overeenkomst van geldlening vanuit gaan dat de consument instemde met hetgeen daarin werd bepaald en dat zij dit ook begreep.

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.

- 3.7 Verder vindt de consument dat de bank, gelet op de gestegen rente en het feit dat de betaalbaarheid van de overbruggingslening in het gedrang is, dat de bank haar een vaste rente moet aanbieden. De consument is van mening dat de zorgplicht van de bank niet ophoudt nadat zij de lening heeft verstrekt. Deze stelling wordt gepasseerd. Zoals uit het in 3.2 uiteengezette kader over de zorgplicht blijkt, valt een dergelijke verplichting niet onder de zorgplicht van de bank als geldverstrekker/aanbieder. De commissie oordeelt dan ook dat de bank niet verplicht is om een vaste rente aan te bieden.
- 3.8 Tijdens de mondelinge behandeling heeft de bank te kennen gegeven dat het de consument vrij staat om met de bank in gesprek te gaan om te praten over de betaalbaarheid van de overbruggingslening. De bank heeft daarbij wel opgemerkt dat de bewegingsruimte die zij heeft beperkt is nu er geen betalingsachterstand is. Om te kunnen onderzoeken of er alternatieve oplossingen voorhanden zijn, is de medewerking van de consument noodzakelijk. Het aanbod van de bank om met de consument in gesprek te staan staat, zoals de commissie heeft begrepen, nog altijd open.

Conclusie

- 3.9 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- en regelgeving

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. (...)