

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2025-0013

(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	8 januari 2025
Klacht van	De consument
Tegen	De Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Opzegbevoegdheid bank. Hypotheekkrediet. De consument is van mening dat de bank zijn hypotheekkrediet niet mocht beëindigen. In september 2023 heeft de bank aangekondigd dat dit product niet meer past in deze tijd en daarom heeft zij de lopende overeenkomst, met inachtneming van een opzegtermijn van drie maanden, opgezegd. Naar het oordeel van de commissie is deze opzegging naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid niet onaanvaardbaar. De vordering van de consument wordt afgewezen.

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 reactie daarop van de consument.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 11 december 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de bank waren aanwezig: mr. [naam 1], legal counsel en [naam 2], financieel adviseur.
- 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 heeft in 2006 bij een rechtsvoorganger van de bank een kredietovereenkomst afgesloten voor onbepaalde tijd met een kredietlimiet van € 100.000,-. In de kredietovereenkomst staat vermeld: *“De bank verleent tot wederopzegging aan rekeninghouder een kredietfaciliteit tot een bedrag van EUR 100.000,00 (zegge: honderdduizend Euro).”*

- 2.2 Het krediet is middels contractoverneming overgegaan op de bank onder de naam *hypotheekkrediet*. De consument is hiervan bij brief op de hoogte gesteld.
- 2.3 Op 16 december 2020 heeft een hypotheekadviseur van de bank, als reactie op een aanvraag van de consument, met hem gecommuniceerd over zijn financiële positie. Daarbij heeft de hypotheekadviseur van de bank de consument per e-mail het volgende bericht:

“Toekomstige hypotheekverhoging

Het behoort tot de mogelijkheden, om in de toekomst op enig moment, de hypotheek te verhogen. Op dat moment gelden de reguliere financieringskosten (advies- en afsluitkosten/taxatiekosten/mogelijk notariskosten) en deze kosten bedragen snel al € 3.000. Door een wijziging in de regelgeving, die ik nu niet kan voorzien, zou het kunnen zijn dat een verhoging niet mogelijk is. Echter u heeft het hypothecair krediet van € 100.000,- ook nog achter de hand. Dit krediet heeft een oneindige looptijd en wordt opgeheven/afgelost bij verkoop van de woning. In mijn optiek kunt deze kredietfaciliteit altijd aanspreken als dat wenselijk/nodig is.”

- 2.4 De bank heeft de consument bij brief van 12 september 2023 als volgt bericht:

“U heeft een Hypotheekkrediet gekoppeld aan uw betaalrekening met nummer [...]. Van dit krediet kunt u onbeperkt binnen de limiet opnemen met uw huis als onderpand. Binnenkort stoppen we met dit krediet omdat wij dit niet meer vinden passen in deze tijd en bij de maatschappelijke ontwikkelingen. Daarom bieden we dit krediet niet meer aan en zeggen we uw Hypotheekkrediet op.

Uw Hypotheekkrediet stopt

Toen u het Hypotheekkrediet afsloot, spraken we af dat we dit krediet mogen opzeggen als we u dat twee maanden van tevoren laten weten. Met dit bericht zeggen we uw Hypotheekkrediet op. Dit betekent dat we het krediet beëindigen twee maanden na de datum bovenaan deze brief. Vanaf dan vervalt het Hypotheekkrediet en kunt u het niet meer gebruiken. U houdt wel uw betaalrekening die gekoppeld is aan het krediet. De overige afspraken die we maakten over de betaalrekening blijven hetzelfde. Net als de kosten en het rekeningnummer.

Zorgt u voor een positief saldo?

We zagen aan het begin van deze maand een positief saldo op uw betaalrekening. Heel fijn als u op de beëindigingsdatum ook een positief saldo heeft. Neemt u toch op van het krediet en heeft u op die datum een negatief saldo? Dan moet u dat bedrag aan ons terugbetalen. Om dat te voorkomen, vragen we u vanaf nu het krediet niet meer te gebruiken.

Eenmalige vergoeding

We snappen dat het vervelend voor u kan zijn dat we stoppen met het Hypotheekkrediet. Daarom krijgt u een eenmalige vergoeding van € 100 van ons als het saldo op de beëindigingsdatum positief is. Na beëindiging van het krediet boeken we dit bedrag binnen twee weken over naar uw betaalrekening. Wilt u het krediet nu al opheffen zodat u de vergoeding eerder krijgt? Ga dan naar [rabobank.nl/hypotheekkrediet-stopt](https://www.rabobank.nl/hypotheekkrediet-stopt) en hef het krediet op.

Misschien kan uw hypotheekrente omlaag

In de hypotheekrente die u betaalt kan een opslag zitten. Om te bepalen hoeveel opslag u betaalt, kijken we naar de verhouding tussen het totale bedrag dat u leent en de waarde van het huis. Hoe meer u leent, hoe hoger de renteopslag. Als het Hypotheekkrediet straks is beëindigd, wordt uw totale hypotheekbedrag lager, ook als u niets heeft opgenomen. Hierdoor kan misschien uw opslag omlaag. Als dat het geval is, passen we dit automatisch voor u aan nadat het krediet is beëindigd. U krijgt hier binnen twee maanden een bevestiging van. De opslag en de woningwaarde waar we rekening mee houden, vindt u in Rabo Online Bankieren onder Hypotheekoverzicht. Meer weten over de opslag op uw hypotheekrente? Kijk op rabobank.nl/hypotheekrente.

Tijdelijk extra ruimte met Rabo Kort Roodstaan

Vindt u het handig om af en toe rood te staan op uw betaalrekening? Dan is Rabo Kort Roodstaan misschien een optie. Daarmee krijgt u tijdelijk extra bestedingsruimte en zorgt u eens in de drie maanden voor een positief saldo. Meer informatie en de voorwaarden vindt u op rabobank.nl/rood-staan. Hier kunt u roodstaan ook aanvragen zodra het Hypotheekkrediet is beëindigd. Goed om te weten: Geld lenen kost geld en de limiet van Rabo Kort Roodstaan wordt geregistreerd bij BKR."

- 2.5 De consument heeft bij de bank geprotesteerd tegen de beëindiging van het hypotheekkrediet. De bank heeft gereageerd op het bezwaar van de consument maar het hypotheekkrediet alsnog op 13 december 2023 beëindigd.

De klacht en vordering van de consument

- 2.6 De consument klaagt zich over de beëindiging van zijn hypotheekkrediet door de bank en vordert dat deze kredietfaciliteit wordt hersteld dan wel de hierdoor geleden schade door de bank wordt vergoed. De consument heeft hiertoe, kort weergegeven, het volgende aangevoerd.
- 2.7 De consument heeft zijn financiële planning ingericht aan de hand van deze kredietfaciliteit welke hij heeft afgesloten voor onbepaalde tijd. Zo heeft hij zijn middelen aangewend om flink af te lossen op zijn hypothecaire geldlening bij de bank met in het achterhoofd dat hij, indien nodig, altijd gebruik zou kunnen maken van het hypotheekkrediet. Door de beëindiging van het hypotheekkrediet is zijn financiële planning in duigen gevallen. De consument heeft aangegeven dat zijn pensioenaanspraken matig zijn en hij dit zal moeten aanvullen uit eigen middelen. Het comfort en de zekerheid van het hypotheekkrediet tot € 100.000,- zijn hem door de bank ontnomen. Voor het voorgaande is volgens de consument van belang dat zijn toenmalig hypotheekadviseur bij de bank hem in het e-mailbericht van 16 december 2020 (zie overweging 2.3) heeft toegezegd dat het hypotheekkrediet een oneindige looptijd heeft en wordt opgeheven bij verkoop van de woning.

- 2.8 De bank heeft volgens de consument met het beëindigen van het hypotheekkrediet gehandeld in strijd met de tussen partijen gemaakte afspraken en de op haar rustende verplichtingen jegens de consument. De door de bank aangeboden alternatieven zijn voor de consument niet interessant. Ook zijn de voorstellen van de bank ter tegemoetkoming in zijn klacht ontoereikend. Hij heeft het hypotheekkrediet op dit moment niet nodig, het gaat om een mogelijke behoefte in de toekomst met name na pensioendatum.
- 2.9 Ter zitting heeft de consument toegelicht dat hij de door hem geleden schade heeft begroot op € 28.500,-. Dit bedrag ziet op de rente-opslag die van zijn hypothecaire geldlening af had gekund als hij het hypotheekkrediet eerder had laten vervallen. Ook vordert hij een vergoeding voor de aan de procedure bestede eigen tijd.

Het verweer van de bank

- 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 In de kern ligt de vraag voor of de bank het hypotheekkrediet van de consument mocht opzeggen. Daarbij is van belang dat de bank ter zitting de (tevens ter zitting) door de consument ingebrachte vordering tot schadevordering van € 28.500,- heeft betwist en een beroep heeft gedaan op verjaring ten aanzien van deze vordering. De commissie zal hierna haar oordeel ten aanzien van de klacht toelichten.

De opzegging van het hypotheekkrediet door de bank

- 3.2 De commissie stelt voorop dat partijen een kredietovereenkomst voor onbepaalde tijd zijn aangegaan. Daarbij staat vast dat partijen een opzeggingsbevoegdheid zijn overeengekomen. In de kredietovereenkomst staat immers vermeld: *De bank verleent tot wederopzegging aan rekeninghouder een kredietfaciliteit tot een bedrag van EUR 100.000,00 (zegge: honderdduizend Euro).* Zie hieromtrent ook overweging 2.1. Deze bevoegdheid is echter niet onbeperkt. De bank mag van deze bevoegdheid geen gebruik maken indien dit in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn.¹
- 3.3 De vraag is dus of de bank haar opzegbevoegdheid heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. Bij de beoordeling zal de commissie de belangen van de bank afwegen tegen de belangen van de consument. Alle omstandigheden van het geval wegen daarbij mee.

¹ Zie Hoge Raad 2 februari 2018, ECLI:NL:HR:2018:141, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Daarbij is van belang op te merken dat duurovereenkomsten voor onbepaalde tijd, zoals het hypotheekkrediet van de consument, in beginsel ook opzegbaar zijn als er geen opzegmogelijkheid is overeengekomen. Dit is door de Hoge Raad beslist in zijn arrest van 28 oktober 2011.²

- 3.4 De commissie neemt als uitgangspunt – en onder verwijzing naar haar vaste lijn³ – dat het de bank in beginsel vrijstaat om haar (strategisch) beleid te bepalen en tot de conclusie te komen dat bepaalde producten niet meer passen in nieuw beleid. De bank heeft haar beleidsbeslissing toegelicht. Het hypotheekkrediet, dat geen aflossingsverplichting of opnamebeperkingen kent, past volgens de bank niet meer bij de huidige tijd en bij de visie die zij heeft op een ‘Financieel gezond leven’. Het product kent bijvoorbeeld risico’s waarvan de consumenten zich onvoldoende bewust kunnen zijn en de besteding is niet getoetst op basis van de huidige financiële situatie van de klant. Ook vanuit toezichthouders en instanties zoals het NIBUD en de Consumentenbond wordt steeds meer de nadruk gelegd op verantwoord lenen. Het product kan daarom sinds 2015 niet meer worden afgesloten en de bank wil nu ook de lopende overeenkomsten voor al haar klanten beëindigen.
- 3.5 Naar het oordeel van de commissie heeft de bank hiermee voldoende onderbouwd dat zij een zwaarwegend belang heeft bij het stopzetten van het hypotheekkrediet voor al haar klanten, waaronder dus ook dat voor de consument. Voorts dient een belangenafweging te worden gemaakt. De commissie begrijpt de argumenten van de consument zo, dat hij in het kader van de belangenafweging stelt dat deze alternatieven en voorstellen onvoldoende tegemoetkomen aan schade die hij heeft geleden en zijn wens om – indien nodig – in de toekomst (na pensioen) opnamen te kunnen doen uit de kredietfaciliteit.
- 3.6 De commissie is van oordeel dat de bank echter voldoende rekening heeft gehouden met de belangen van de consument. Daarvoor is het volgende redengevend. De bank heeft een opzegtermijn gehanteerd van drie maanden en de consument een compensatie aangeboden. Ten tijde van de procedure bij Kifid heeft de bank nadere voorstellen gedaan om de consument in het kader van een schikking tegemoet te komen in zijn klacht met betrekking tot het in duigen vallen van zijn financiële planning. Het is de commissie verder niet gebleken dat de consument het hypotheekkrediet op dit moment nodig heeft. Noch heeft hij voldoende concreet gemaakt of en wanneer hij dit wel nodig zal hebben. Het belang van de consument is daarmee een hypothetisch belang. Ook heeft de consument niet aannemelijk gemaakt dat hij geen andere mogelijkheden heeft om de gewenste buffer te realiseren. In het licht daarvan heeft de bank (naar het oordeel van de commissie geen onredelijke) voorstellen gedaan om het nadeel van de consument op te heffen. De consument is daar niet op ingegaan.

² Zie Hoge Raad 28 oktober 2011, ECLI:NL:HR:2011:BQ9854, te vinden op www.rechtspraak.nl.

³ Zie onder andere G Kifid 2024-0475, te vinden op www.kifid.nl/uitspraken.

De commissie acht het invoelbaar dat de consument een bepaalde gemoedsrust ontleende aan de mogelijkheden die het hypotheekkrediet hem bood. Maar die omstandigheid legt, in het licht van het hiervoor weergegeven belang van de bank, onvoldoende gewicht in de schaal. Voor de commissie is zodoende niet komen vast te staan dat de bank haar bevoegdheid heeft gebruikt op een wijze die naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is. De bank hoeft het hypotheekkrediet dan ook niet te herstellen.

- 3.7 De commissie deelt daarbij het standpunt van de consument niet, dat hij uit het bericht van de hypotheekadviseur van 16 december 2020 mocht opmaken dat het hypotheekkrediet nimmer door de bank beëindigd zou worden. Hiertoe overweegt de commissie als volgt. In artikel 3:35 BW staat opgenomen: *“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”* Uit het geciteerde wetsartikel volgt dat een bank gebonden is aan haar mededeling voor zover degene tot wie de verklaring is gericht er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat die mededeling de werkelijke bedoeling van de bank weergaf. Gerechtvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen wanneer degene tot wie de verklaring is gericht, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van de bank. Dit wordt ook wel de ‘onderzoeksplicht’ genoemd.
- 3.8 Voor de commissie staat vast dat partijen expliciet zijn overeengekomen dat het hypotheekkrediet altijd tussentijds opzegbaar is. In het licht daarvan is de commissie van oordeel dat de consument niet zonder meer uit de opmerking van de hypotheekadviseur in het e-mailbericht van 16 december 2020 de betekenis mocht toekennen dat daarmee een afwijkende afspraak is gemaakt waarmee deze opzegbevoegdheid opzij is gezet. Daarvoor is de inhoud van het e-mailbericht van de hypotheekadviseur onvoldoende.
- 3.9 Ten aanzien van de schadevordering van € 28.500,- merkt de commissie het volgende op. Het door de consument begrote schadebedrag ziet op gemist voordeel voor het niet verwijderen van de rente-opslag (vanaf 2016). De consument stelt dat hij met de kennis van nu ten aanzien van de beëindiging van het hypotheekkrediet door de bank zijn financiële planning anders had vormgegeven. De bank heeft deze vordering betwist en zich als meest verstrekkende verweer beroepen op verjaring van deze vordering. De commissie zal het beroep op verjaring als eerste behandelen en zij overweegt daartoe als volgt.
- 3.10 Artikel 3:310 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bevat twee verjaringstermijnen: 1) een korte/subjectieve verjaringstermijn (van vijf jaar) die pas gaat lopen op het moment dat de benadeelde bekend is met de schade en de daarvoor aansprakelijke persoon, en 2) een lange/objectieve verjaringstermijn (van 20 jaar) die ingaat op het moment waarop de schadeveroorzakende gebeurtenis plaatsvond. Nu de van belang zijnde gebeurtenis (de beëindiging van het hypotheekkrediet) plaatsvond in december 2023 kan volgens de commissie geen sprake kan zijn van verjaring.

Door de brief van de bank van september 2023 is de consument immers bekend geworden met de voorgenomen beëindiging van zijn hypotheekkrediet en kan vanaf dat moment pas sprake zijn van de aanvang van de korte/subjectieve vijf-jaarstermijn. Deze termijn is niet verstreken. Zo ook niet de lange/objectieve verjaringstermijn van 20 jaar. Dit beroep van de bank wordt dan ook afgewezen.

- 3.11 De vordering kan op inhoudelijke gronden niet worden toegewezen omdat de commissie heeft vastgesteld dat tussen partijen een opzegbevoegdheid was overeengekomen en dat het bericht van de hypotheekadviseur van 18 december 2020 daar niet aan afdoet. De consument wordt aldus geacht kennis te hebben gehad van deze opzegbevoegdheid. Het argument van de consument dat hij, als hij wetenschap had gehad van de (mogelijkheid tot) beëindiging van het hypotheekkrediet door de bank, anders had gehandeld gaat aldus niet op. De consument wordt geacht kennis te hebben gehad van de overeengekomen opzeggingsbevoegdheid (zie overweging 2.1).
- 3.12 De eisen van redelijkheid en billijkheid kunnen in verband met de aard en inhoud van de overeenkomst en de omstandigheden van het geval op grond van artikel 6:248 lid 1 BW meebrengen dat aan de opzegging nadere eisen gesteld worden. Bijvoorbeeld dat een bepaalde opzegtermijn in acht moet worden genomen of dat de opzegging gepaard moet gaan met het aanbod tot betaling van een (schade)vergoeding. Gelet op de alternatieven die de bank aan de consument heeft aangeboden en de opzegtermijn die zij in acht heeft genomen, heeft de bank niet in strijd gehandeld met deze eisen.
- 3.13 Voor zo ver de consument vergoeding voor eigen tijd heeft gevorderd wijst de commissie naar haar vaste lijn. Een vergoeding voor bestede tijd wordt in beginsel niet toegewezen.⁴ Bestede tijd kan wel tot een vergoeding leiden als de consument aantoont dat hij daadwerkelijk inkomsten heeft gederfd. Maar in dit geval is dat niet komen vast te staan.
- 3.14 De commissie concludeert tot ongegrondheid van de klacht en afwijzing van de vorderingen van de consument.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

⁴ GC Kifid 2016-360, GC Kifid 2017-868, GC Kifid 2018-118 en GC 2020-1033, te vinden op www.kifid.nl onder Uitsprakenregister.

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 2024, 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 2024, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl