

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-1077
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 mei 2019
Ingediend door : Consument
Tegen : Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 27 december 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldleningsovereenkomst gesloten met de Bank in 1993. Aan deze geldlening is een spaarverzekering gekoppeld welke is ondergebracht bij de verzekeraar. De Bank heeft Consument eind 2018 voor het aflopen van de rentevastperiode een renteverleningsvoorstel gestuurd. Daarin staat de waarde van het opgebouwde kapitaal in de verzekering vermeld. Vervolgens blijkt dat er een fout is gemaakt en dat de doorgegeven waarde onjuist is en in werkelijkheid lager is. Consument vordert dat de Bank gehouden wordt de doorgegeven hogere waarde te hanteren en stelt dat tussen partijen een overeenkomst tot stand is gekomen waar dit bedrag onderdeel van uitmaakt. De Bank heeft zich hiertegen verweerd. De Commissie oordeelt dat het aanbod van de Bank gericht was op het aangaan van een nieuw rentecontract. De verzekering is ondergebracht bij de verzekeraar en er is geen sprake van een gesloten overeenkomst met de Bank met betrekking tot deze waarde, de Bank is slechts doorgeefluik. De Bank heeft Consument alternatieven geboden in het kader van herstel. Consument is hier niet op ingegaan. Van de Bank hoefde in dit geval niet meer te worden verwacht. De vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ingediende klachtformulier en aanvullende stukken van 14 mei 2019 en 7 juni 2019;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument en
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft op 28 april 1993 een SpaarOptimaal hypotheek afgesloten bij de Bank, bestaande uit een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) met een looptijd van 30 jaar en een daaraan gekoppelde spaarverzekering welke wordt aangehouden bij Interpolis (hierna: de verzekeraar). Middels een premie-inleg bouwt Consument kapitaal op in de spaarverzekering ten behoeve van het aflossen van de hypotheekschuld aan het einde van de looptijd.

- 2.2 Op 22 december 2018 heeft de Bank Consument een renteverlengingsvoorstel gestuurd (rentekeuzebrief). In deze brief van de Bank van 22 december 2018 staat het volgende:

“Uw aflopende rentevaste periode

De rentevaste periode van uw leningdeel met het nummer [nummer] loopt af op 31 maart 2019. Deze rente staat nu 5 jaar vast.

U kunt uit verschillende rentevaste periodes kiezen

U kunt kiezen uit verschillende rentevaste periodes. Elke rentevaste periode heeft zijn eigen rentepercentage. Kiest u voor een kortere looptijd, dan heeft u minder lang zekerheid. (...). Bij uw keuze is het belangrijk ook rekening te houden met de resterende looptijd van uw opbouwproduct. (...).

De premie van uw spaarverzekering

Aan uw leningdeel is een spaarverzekering gekoppeld waarin u vermogen opbouwt om uw leningdeel helemaal of voor een deel af te lossen. Als de rente van uw leningdeel wijzigt, verandert ook de premie voor de spaarverzekering. Een daling van uw rente betekent bijvoorbeeld dat uw premie omhoog kan gaan, zodat u alsnog het afgesproken eindbedrag bereikt. In deze renteverlengingsbrief hebben wij een indicatie van de nieuwe premie opgenomen. Zo krijgt u een idee wat de gevolgen zijn van de rentwijziging voor uw spaarpremie. De restant hoofdsom van uw lening is €54.453,63, het opgebouwde saldo in uw spaarverzekering is op de renteverlengingsdatum: €45.341,86. De definitieve nieuwe premie stelt Interpolis vast en kunt u terugvinden op de eerstvolgende polis die u ontvangt.

Een nieuwe rente kiezen

Een overzicht van de meest gekozen rentevaste periodes met de actuele percentages vindt u op het bijgevoegde keuzeformulier. (...)

Uw keuze doorgeven

Een nieuwe rente kiezen kost u niets. Uw gewenste rentevaste periode kunt u als volgt doorgeven (...). ”

- 2.3 Op 3 januari 2019 heeft Consument telefonisch contact met de Bank opgenomen en gevraagd naar de mogelijkheid om de geldlening boetevrij af te lossen.

De Bank heeft in navolging van dit gesprek stukken naar Consument gestuurd ter ondertekening. Consument heeft de benodigde stukken ondertekend en op 8 januari 2019 naar de Bank teruggestuurd.

- 2.4 Op 10 januari 2019 heeft Consument opnieuw een rentekeuzebrief ontvangen van de Bank met dezelfde dagtekening als de brief opgenomen in overweging 2.2.

In deze tweede brief staat echter een lagere waarde opgenomen van het in de spaarverzekering opgebouwde kapitaal namelijk: €41.195,81.

- 2.5 Consument heeft vlak na ontvangst van deze tweede brief telefonisch contact opgenomen met de Bank. Tijdens dat gesprek heeft geen van partijen gewezen op de in de brief opgenomen lagere waarde voor het opgebouwde kapitaal in de spaarverzekering.
- 2.6 Op 18 februari 2019 heeft Consument wederom telefonisch contact opgenomen met de Bank en gevraagd naar de stand van zaken met betrekking tot zijn aanvraag om de geldlening af te lossen. De medewerker van de Bank heeft tijdens dit gesprek gewezen op de juiste (lagere) waarde van het opgebouwde kapitaal zoals in de tweede brief staat vermeld.
- 2.7 Consument heeft de Bank verzocht de, hogere, waarde zoals vermeld in de eerste brief te hanteren. Er blijft dan immers een lagere restschuld over. De Bank heeft dit verzoek afgewezen, waarna de Bank Consument, ten einde de fout te herstellen, een aantal keuzes heeft voorgelegd, waaronder herstel van de situatie en alsnog te kiezen voor een nieuwe rentevast periode in plaats van de aangevraagde aflossing. Consument heeft van dit aanbod geen gebruik gemaakt. Hij heeft de aflossing doorgezet en zijn klacht bij Kifid ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot het betalen van €4.399,- aan Consument. Dit bedrag ziet hoofdzakelijk op het verschil tussen de waarde van het opgebouwde kapitaal in de spaarverzekering zoals vermeld in de eerste en in de tweede brief van de Bank.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Consument stelt dat er een rechtsgeldige overeenkomst tot stand is gekomen naar aanleiding van de eerste brief van 22 december 2018 met de daarin vermelde hogere waarde voor het opgebouwde kapitaal in de spaarverzekering. Hij vordert nakoming van deze overeenkomst. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- De Bank heeft hem in de eerste brief van 22 december 2018 een aanbod tot afkoop van de geldlening gedaan. Door hier op 8 januari 2019 mee in te stemmen en de benodigde papieren getekend retour te sturen, heeft Consument het aanbod van de Bank aanvaard. Op grond van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek is er een overeenkomst tot stand gekomen. De Bank behoort deze overeenkomst na te komen.
- Het was voor Consument niet kenbaar dat sprake was van een fout omdat het verloop van de kapitaalopbouw in een verzekering, als deze, voor een niet-deskundig persoon lastig te volgen is. Er is geen sprake van een lineair verloop. De hoogte van de inleg is namelijk afhankelijk van de hoogte van de hypotheekrente, het verzekerde bedrag, de looptijd van de verzekering en de leeftijd van Consument.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen staat vast dat de Bank in haar eerste brief van 22 december 2018 een onjuiste waarde van het in de spaarverzekering opgebouwde kapitaal heeft gecommuniceerd. Partijen verschillen van mening over de vraag welke consequenties daaraan verbonden moeten worden.
- 4.2 Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank hem met de eerste rentekeuzebrief een aanbod heeft gedaan waar het genoemde bedrag van de kapitaalopbouw in de spaarverzekering onderdeel van uitmaakt. Hij heeft dit geaccepteerd met zijn aanvraag voor het aflossen op de geldlening en daarmee is een rechtsgeldige overeenkomst tot stand gekomen zodat de Bank moet uitgaan van de in deze eerste rentekeuzebrief vermelde (hogere) waarde van het opgebouwde kapitaal.
- 4.3 De Bank stelt daarentegen dat geen sprake is van het tot stand komen van een rechtsgeldige overeenkomst. De verzekeraar is de aanbieder van de aan de geldlening gekoppelde spaarverzekering. Vervolgens is medio januari 2019 gebleken dat door de verzekeraar onjuiste waarden zijn doorgegeven die de Bank in haar eerste rentekeuzebrief heeft verwerkt.

Vervolgens zijn excuusbrieven en aangepaste rentekezebrieven verzonden aan de desbetreffende klanten. Consument heeft deze herstelbrief omstreeks 10 januari 2019 ontvangen. Op 14 januari 2019 zijn de medewerkers van de lokale filialen van de Bank op de hoogte gebracht van deze herstelbrieven. Op het moment dat Consument na ontvangst van de herstelbrief belde naar de Bank was de betreffende medewerker nog niet op de hoogte van de herstelbrieven en is niet gesproken over het verschil in de opgenomen bedragen. Met het ondertekenen van de benodigde stukken voor de aflossing op de geldlening zijn geen stukken ondertekend die informatie bevatten over de waarde van het opgebouwde kapitaal evenmin over het bedrag dat Consument zou moeten bijstorten omdat met het opgebouwde kapitaal in de spaarverzekering de geldlening niet geheel kan worden afgelost. Daarbij had het Consument kenbaar moeten zijn dat in de eerste brief een onjuist bedrag is vermeld nu Consument jaarlijks van de verzekeraar een overzicht van het opgebouwde kapitaal ontvangt, hij het actuele saldo te allen tijde kan zien in zijn internetbankieren en op de mobiele bankieren app.

- 4.4 De Commissie oordeelt als volgt. Het aanbod van de Bank is gericht op het aangaan van een nieuw rentecontract. In dit renteaanbod heeft de Bank Consument over de door de verzekeraar doorgegeven kapitaalopbouw geïnformeerd. In de eerste brief van 22 december 2018 staat een onjuiste waarde opgenomen van het opgebouwde kapitaal in de verzekering, namelijk €45.341,86. Omstreeks 10 januari 2019 heeft de Bank Consument een herstelbrief gestuurd en het juiste bedrag van de kapitaalopbouw aangegeven, namelijk €41.195,81.
- 4.5 Daarna is contact geweest tussen partijen waarbij Consument tijdens het eerste gesprek niet is gewezen op de onjuist vermelde waarde in de eerste brief. Tijdens het gesprek van 18 februari 2019 is dit wel gedaan. De Bank heeft Consument in navolging van deze gang van zaken aangeboden alsnog een keuze voor een rentevastperiode te maken in plaats van de aangevraagde aflossing. De nieuwe rentevastperiode zou per 1 april 2019 ingaan. Consument is hier niet op ingegaan.
- 4.6 Het aanbod van de Bank is gericht op het aangaan van een nieuw rentecontract. In dit renteaanbod heeft de Bank Consument geïnformeerd over het opgebouwde kapitaal in de spaarverzekering. Van een door de Bank gedaan aanbod tot afkoop van de spaarverzekering en aflossing van de geldlening is geen sprake. De Bank is wat betreft de verzekering geen contractspartij en slechts doorgeefluik. Daarbij was het voor Consument redelijkerwijs mogelijk om te kiezen voor het door de Bank aangeboden alternatief in het kader van herstel. Consument heeft de aflossing echter doorgezet. Van de Bank hoefde naar het oordeel van de Commissie in het onderhavige geval niet meer te worden verwacht. De Commissie wijst de vordering af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.