

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-036 d.d.
20 januari 2016**

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en mevrouw C.E. Polak, leden en mw. mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt dat hij er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat hij met en de Bank is overeengekomen dat na zijn uitdiensttreding de personeelskorting op het hypotheekrentetarief voor hem zou blijven gelden. De Commissie oordeelt dat hiervoor in dit geval onvoldoende grond bestaat om gerechtvaardigd vertrouwen aan te nemen. De vordering wordt afgewezen.

Consument;

en

SNS Bank N.V. gevestigd te Utrecht, hierna te noemen de Bank.

I. Procesverloop

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument van 15 mei 2015;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van de Bank.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaardden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 8 december 2015 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

- 2.1. In 2003 was Consument in dienst bij de Bank.
- 2.2. Op 23 mei 2003 heeft Consument tezamen met zijn toenmalige partner onder personeelscondities een hypothecaire geldlening bij de Bank afgesloten.
- 2.3. De rente bedroeg 4,06 % (inclusief 30% korting op het rentetarief) voor een periode van 20 jaar.

In de hypotheekakte is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Personeelcondities:

Zodra u geen personeelslid meer bent, wordt het cliëntentarief van toepassing, ingaande op de eerste dag van de daaropvolgende maand. Het cliëntentarief is gelijk aan het geldende tarief op het moment van aangaan van de lopende renteperiode.”

In de personeelsgids van de Bank is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Indien bij beëindiging van het dienstverband de werknemer niet tot de kring van de in § 2 lid 2, genoemde personen gaat behoren, wordt de deelname aan de regeling beëindigd.”

- 2.4. Eind 2005 is Consument zijn dienstbetrekking bij de Bank geëindigd.
- 2.5. Bij brief van 15 november 2005 heeft de Bank aan Consument medegedeeld dat de personeelscondities niet meer van toepassing zijn.
- 2.6. In 2014 heeft de Bank ontdekt dat zij het rentetarief van de hypothecaire geldlening bij uitdiensttreding van Consument niet had aangepast naar het reguliere klanttarief van 5,7%.
- 2.7. Bij brief van 29 mei 2014 heeft zij Consument medegedeeld dat het rentetarief alsnog zou worden aangepast.
- 2.8. De Bank heeft coullance halve besloten de door Consument teveel genoten rentekorting niet in rekening te brengen.

3. De vordering en grondslagen

- 3.1. Consument vordert afwikkeling van de hypothecaire geldlening tegen een tarief inclusief personeelskorting, te weten een rentepercentage van 4,06%. Dat betekent dat de boete bij vervroegde aflossing op een percentage van 4,06% dient te worden gebaseerd en niet op een percentage van 5,7%. Het tussen mei 2014 en heden te veel betaalde bedrag aan rente dient terugbetaald te worden. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat hij er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat het personeelstarief zou blijven gelden omdat hij hier bij brief van 22 november 2005 expliciet om had verzocht. Omdat hij op die brief geen reactie van de Bank had ontvangen, als franchisenemer nog nauw aan de Bank was verbonden en het personeelstarief al die jaren in stand bleef, heeft hij er gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de Bank zijn verzoek had ingewilligd.
- 3.2. De Bank heeft de stellingen van Consument weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie overweegt als volgt. Tussen partijen staat niet ter discussie dat Consument op grond van de voorwaarden in de hypotheekakte en personeelsgids na uitdiensttreding geen recht meer zou hebben op personeelscondities, waaronder een korting op het hypotheekrentetarief. De vraag die ter beoordeling ligt, is of tussen partijen de (stilzwijgende) afspraak bestaat dat voor Consument na uitdiensttreding de korting op het hypotheekrentetarief zou blijven gelden.
- 4.2. De Commissie overweegt als volgt. Na uitdiensttreding van Consument heeft de Bank hem bij brief van 15 november 2005 bevestigd dat de personeelscondities zouden vervallen. Ter zitting heeft zij desgevraagd toegelicht dat haar voormalig personeelsleden nooit aanspraak kunnen maken op personeelscondities. Hiertegenover staat enkel de brief van Consument van 22 november 2005 – waarvan niet vaststaat dat de Bank deze heeft ontvangen – met het verzoek van Consument het hypotheekrentetarief voor personeel te handhaven.

Het enkele feit dat Consument geen reactie op dit verzoek heeft ontvangen en de rentekorting na uitdiensttreding ongewijzigd is voortgezet vormt naar het oordeel van de Commissie niet voldoende grond om gerechtvaardigd vertrouwen aan de zijde van Consument aan te nemen. Dat Consument als franchisenemer aan de Bank verbonden was, maakt dit niet anders.

- 4.3. Dit betekent dat de Bank op het moment dat zij constateerde dat de personeelscondities onjuist waren toegepast, mocht teruggrijpen op hetgeen partijen waren overeengekomen in de onderliggende hypotheekakte en de rentetarieven mocht aanpassen aan het geldende markttarief. Van belang in dezen is dat de Bank het tarief naar de toekomst heeft toegepast en heeft afgezien van invordering over het verleden.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij wege van bindend advies vast dat de vordering wordt afgewezen.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld