

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-24 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 26 februari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : SNS Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 9 januari 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft bij Consument advies- en administratiekosten in rekening gebracht voor de omzetting van de variabele rente naar een rentevastperiode van 10 jaar. De Bank stelt dat zij hiertoe is gerechtigd op grond van artikel 22 Algemene Bankvoorwaarden. Consument stelt dat de Bank op grond van artikel 19 van haar Algemene Voorwaarden slechts bevoegd is administratiekosten in rekening te brengen. De Commissie oordeelt dat de Algemene Bankvoorwaarden prevaleren boven de Algemene Voorwaarden van de Bank en dat de bank derhalve niet gerechtigd is de advieskosten in rekening te brengen. Consument hoeft alleen de administratiekosten aan de Bank te voldoen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank inclusief bijlagen;
- de mededeling van Consument dat hij afziet van het recht op indiening van repliek;
- de mededeling van de Bank dat zij afziet van het recht op indiening van dupliek.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies en 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 bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 In 2007 heeft de Bank aan Consument een hypothecaire geldlening verstrekt.
- 2.2 In januari 2016 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de Bank en heeft haar verzocht de variabele rente om te zetten naar een vaste rente voor een periode van 10 jaar. Naar aanleiding van het telefoongesprek heeft de Bank het Adviesformulier Beheermutaties (hierna: het Adviesformulier) aan Consument verzonden. Hierin is beschreven welk advies is gegeven en welke mogelijkheden met betrekking tot de rentevastperiode en bijbehorende rentetarieven met Consument zijn besproken. Op het formulier is tevens vermeld:

*“De advieskosten bedragen € 250,00. Hiervan ontvangt u een aparte nota.
De administratiekosten bedragen € 50,00. Deze worden tegelijkertijd met de nieuwe maandtermijn van uw incassorekening afgeschreven.*

*Bijlagen: (...) Formulier Verlengen of omzetten rentevorm hypotheek.
Formulier Opdracht tot dienstverlening Hypotheekadvies (bestaand)”*

2.3 Het formulier ‘Verlengen of omzetten rentevorm hypotheek’ (het Aanvraagformulier) vermeldt dat de volgende voorwaarden van toepassing worden verklaard:

- Voorwaarden SNS Budget Hypotheek bij het omzetten naar een SNS Budget Hypotheek;
- Algemene Bankvoorwaarden;
- Algemene Voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening SNS Bank (particulier) zoals die zijn vastgesteld op 2 november 2005 door mr. [X], notaris te Amsterdam.

2.4 In de ‘Algemene voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening SNS Bank (particulier) versie oktober 2005’ (hierna: de Voorwaarden) is – voor zover relevant – bepaald:

“Artikel 19. Lening met variabele rente

[...]

19.3 Op schriftelijk verzoek van de schuldenaar zal de bank het rentepercentage voor een lening waarvoor een variabele rente geldt, vaststellen op een door de schuldenaar aan te geven en op het moment van ontvangst door de bank van dit verzoek geldend gepubliceerd rentepercentage voor een bij dit rentepercentage behorende rentevaste periode. Het nieuwe rentepercentage en de bijbehorende rentevaste periode gelden vanaf de eerste dag van de maand volgend op de maand waarin de bank het vorenbedoelde verzoek ontvangt. Voor deze wijziging is de schuldenaar een door de bank vast te stellen vergoeding voor administratiekosten verschuldigd.”

2.5 Consument kan zich niet verenigen met de door de Bank in rekening gebrachte advieskosten ter hoogte van € 250,00 en heeft een klacht ingediend.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat hij zonder betaling van advieskosten de rentevorm van zijn geldlening kan aanpassen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat hij niet heeft verzocht om advies voor de renteaanpassing, aangezien dit slechts een administratieve handeling is. Hij is slechts bereid de administratiekosten van € 50,00 te betalen. Ter onderbouwing van zijn standpunt verwijst Consument naar artikel 19 van de Voorwaarden.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- de Voorwaarden waarnaar Consument verwijst zijn in 2005 opgesteld en zijn dus vastgesteld vóór de invoering van het provisieverbod. Voor de door Consument gewenste rentewijziging is advies vereist en dus is artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden 2009 van toepassing. Hierin is bepaald:

“22 Provisies, rente en kosten

- 1. de bank brengt voor haar dienstverlening provisie, rente en kosten in rekening. De bank mag de hoogte hiervan wijzigen, tenzij schriftelijk anders is overeengekomen. Als de hoogte van die provisie, rente en kosten niet vooraf tussen de klant en de bank is overeengekomen, zal de bank de bij haar gebruikelijke provisie, rente en kosten in rekening brengen.*

2. (...);

- in een dergelijk geval is advies vereist, zodat Consument zich bewust is van de mogelijke risico's en een weloverwogen beslissing kan maken. Het is niet meer dan redelijk dat de Bank hiervoor kosten in rekening brengt;
- Consument was ermee bekend dat de Bank advieskosten van € 250,00 in rekening brengt, aangezien hij in 2012 zijn rentevastperiode heeft omgezet naar een variabele rente en hiervoor deze kosten ook heeft voldaan;
- de Bank heeft uit coulance voorgesteld om het bedrag van € 250,00 aan Consument te vergoeden, indien hij de rentewijziging aanvaardt. Consument heeft dit aanbod afgewezen in afwachting van de uitspraak van de Commissie.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat Consument in 2012 zijn rentevastperiode heeft laten omzetten naar een maandvariabele rente. Ten behoeve van deze wijziging heeft de Bank een Aanvraagformulier, soortgelijk aan het Aanvraagformulier dat hij in 2016 heeft ontvangen, aan Consument verstuurd. Hierin is opgenomen:

“Administratiekosten

Administratiekosten ... € 250,- ... en/of Contante Waarde mogen afgeboekt worden van uw incassonummer {...}”

Consument heeft het Aanvraagformulier op 22 juni 2012 ondertekend en het bedrag van € 250,00 aan de Bank voldaan.

- 4.2 De Commissie begrijpt dat de terminologie van de Bank bij Consument tot verwarring heeft kunnen leiden. In 2012 is immers de term ‘administratiekosten’ gebruikt om € 250,00 bij Consument in rekening te brengen, terwijl in 2016 een onderscheid wordt gemaakt tussen ‘advieskosten’ van € 250,00 enerzijds en ‘administratiekosten’ van € 50,00 anderzijds. De verwijzing van Consument naar artikel 19 van de Voorwaarden, waarin slechts wordt verwezen naar administratiekosten, is dan ook niet onbegrijpelijk. De Bank heeft gesteld dat de Voorwaarden in 2005 zijn vastgesteld, dus voor de invoering van het provisieverbod. De Commissie kan zich voorstellen dat een bepaling zoals artikel 19 van de Voorwaarden sinds de wetwijzigingen van 2013 niet langer afdoende is. Zij meent echter dat dit onvoldoende grond is om de vordering van Consument af te wijzen.
- 4.3 In artikel 22 van de Algemene Bankvoorwaarden is bepaald dat de Bank gerechtigd is om provisies, rente en kosten bij haar cliënten in rekening te brengen. De Bank heeft een bepaalde mate van beleidsvrijheid bij het vaststellen en in rekening brengen van dergelijke kosten. Alhoewel de Commissie begrijpt dat Consument de omzetting van een variabele rente naar een rentevastperiode van tien jaar als een administratieve handeling beschouwt, is een dergelijke aanpassing niet zonder gevolgen. Indien de hypothecaire geldlening bijvoorbeeld vroegtijdig wordt afgelost, is Consument een boete voor vervroegde aflossing verschuldigd, die onder andere is gebaseerd op de resterende rentevaste periode.

Om Consument in de gelegenheid te stellen een weloverwogen beslissing te maken, dient de Bank hem op dergelijke gevolgen te wijzen en daarmee te voldoen aan haar wettelijke zorgplicht. Hieronder valt echter ook transparantie van de verschuldigde kosten. Het Adviesformulier is pas *achteraf* aan Consument verzonden, waardoor hij niet eerder dan na ontvangst hiervan op de hoogte kon zijn van het feit dat de Bank kosten in rekening zou brengen voor het telefonische ‘adviesgesprek’.

- 4.4 De Commissie overweegt verder nog dat in artikel I Algemene Bankvoorwaarden is opgenomen dat deze gelden voor alle bestaande en toekomstige rechtsverhoudingen tussen de bank en de klant, voor zover daarvan niet is afgeweken in overeenkomsten en/of in bijzondere voorwaarden. De Voorwaarden, waarin is overeengekomen dat de schuldenaar alleen een vergoeding voor *administratiekosten* verschuldigd zal zijn indien hij de variabele rente wenst om te zetten in vaste rente, prevaleren daarmee boven de Algemene Bankvoorwaarden. De Commissie komt daarom op grond van het voorgaande tot de conclusie dat Consument geen advieskosten aan de Bank verschuldigd is voor de rentewijziging en wijst de vordering van Consument toe.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering toe.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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 46 van het Reglement.