

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-175
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M.H.P. Leijendekker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen Obvion
Datum uitspraak : 14 maart 2018
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument is een overeenkomst tot het verstrekken van een hypothecaire geldlening met Obvion overeengekomen. Uit hoofde daarvan informeert Obvion Consument per brief over zijn maandelijkse lasten. Consument klaagt hierover na problemen met de postbezorging te hebben ondervonden. De commissie is van oordeel dat Obvion uit hoofde van de bancaire zorgplicht Consument per brief mag informeren over zijn maandelijkse lasten.

1. Procesverloop

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

- de klachtbrief van Consument;
- het verweerschrift van Obvion;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Obvion;

De Commissie stelt vast dat Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 is op 28 november 2012 met Obvion via tussenkomst van een adviseur een overeenkomst tot een lineaire hypothecaire geldlening overeengekomen.
- 2.2 Per e-mail van 17 mei 2015 heeft Consument – via zijn hypotheekadviseur – Obvion verzocht de maandelijkse overzichten van de aflossingsbedragen niet meer aan hem te versturen. Obvion heeft per e-mail van 5 juni 2015 aan de hypotheekadviseur laten weten de correspondentie niet stop te zetten omdat zij verplicht is Consument bij wijzigingen van zijn incasso schriftelijk te informeren.

- 2.3 Op 18 november 2015 heeft Obvion aan Consument een bericht verstuurd. Hierin staat dat zij op 15 oktober 2015 een onjuist geadresseerde brief heeft verzonden, waarin de hypothecaire lasten van Consument over oktober 2015 staan. Obvion heeft hierin verder haar excuses aangeboden en heeft de hypothecaire lasten over oktober 2015 bijgevoegd. Obvion en Consument hebben hierna correspondentie gevoerd over de vraag of, en op welke wijze, Obvion gehouden is Consument de overzichten van zijn maandelijkse hypothecaire lasten toe te sturen.
- 2.4 Op 22 januari 2016 heeft Obvion aan Consument gemaild dat zij een brief, met daarin het overzicht van de hypothecaire lasten van Consument over december 2015, retour heeft ontvangen.
- 2.5 In de periode van 18 februari 2016 tot en met 19 mei 2017 hebben Consument en Obvion meermaals contact gehad over het verzoek van Consument om de overzichten van de maandelijkse hypothecaire lasten niet meer naar hem te versturen, althans dit via een digitale weg te doen.
- 2.6 Obvion heeft vervolgens contact gezocht met het door haar ingeschakelde postbedrijf. Het postbedrijf heeft de desbetreffende postbezorger gevraagd beter te letten op de bezorging. Dit heeft het postbedrijf per e-mail van 3 november 2017 aan Obvion laten weten. Obvion heeft daarop geantwoord dat zij op dat moment geen nieuwe klachten van Consument over verkeerde bezorging meer heeft ontvangen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat Obvion wordt gehouden hem niet meer over zijn maandelijkse lastenopgaven uit hoofde van de hypothecaire geldlening te informeren, dan wel deze informatie elektronisch aan hem te verstrekken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Obvion is in het kader van de tussen haar en Consument geldende overeenkomst gehouden aan de op hem geldende administratieve plichten te voldoen.
- Obvion dient een deugdelijke administratie te voeren. Dit doet zij niet, getuige de fouten die in het postproces zijn gemaakt. Obvion heeft bovendien niet aangegeven hoe zij dergelijke fouten in de toekomst probeert te voorkomen.
 - De wet stelt een e-mail gelijk aan een brief. Het kan dan ook geen excuus zijn om brieven niet per e-mail toe te staan, want deze zijn voor de wet gelijk.
 - Obvion gaat met zijn huidige beleid voorbij aan de privacy van zijn klanten.
 - Obvion kan zijn maandelijkse lastenopgaven eenvoudig digitaal aan hem doen toekomen.

Verweer

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Obvion ertoe gehouden is om de maandelijkse lastenopgaven uit hoofde van de hypothecaire geldlening niet meer aan Consument toe te sturen. Secundair zal de Commissie ingaan op de vraag of Obvion Consument digitaal dient te informeren over deze opgaven.
- 4.2 Consument en Obvion hebben een overeenkomst tot een lineaire hypothecaire geldlening gesloten. Dit houdt in dat Consument iedere maand een deel van de lening aan Obvion dient terug te betalen. Dit deel bestaat uit zowel rente als aflossing. Het gevolg hiervan is dat de maandelijkse lasten per maand dalen. Consument betaalt dus iedere maand een lager bedrag.
- 4.3 Obvion stelde aanvankelijk dat zij op basis van wet- en regelgeving, te weten de PSD richtlijn (EG 2007/64) en artikel 4.2 van het onderliggende SEPA Direct Debit Core Rulebook, gehouden is Consument van tevoren op de hoogte te stellen van de voorgenomen afschrijvingen. Obvion heeft echter niet onderbouwd waarom dit beroep op de PSD-richtlijn, die ziet op betaaldienstverlening, in deze procedure relevant is.
- 4.4 Daarnaast heeft Obvion gesteld invulling te geven aan haar bancaire zorgplicht door Consument maandelijks van het nieuwe door hem verschuldigde bedrag op de hoogte te stellen. Op basis hiervan komt de Geschillencommissie toe aan de toets of uit de overeenkomst voortvloeit dat Obvion Consument maandelijks informeert over de maandelijkse lasten die hij dient te voldoen, zoals in artikel 6:248 lid I (Burgerlijk Wetboek BW) is neergelegd.
- 4.5 Artikel 6:248 lid I BW:
Een overeenkomst heeft niet alleen de door partijen overeengekomen rechtsgevolgen, maar ook die welke, naar de aard van de overeenkomst, uit de wet, de gewoonte of de eisen van redelijkheid en billijkheid voortvloeien.
- 4.6 Hierover overweegt de Geschillencommissie als volgt. Obvion heeft aangevoerd dat hij uit hoofde van de bancaire zorgplicht haar klanten maandelijks informeert over maandlasten indien deze voor de klant zijn gewijzigd. De Commissie acht deze invulling van de bancaire zorgplicht niet onredelijk. Dat de informatievoorziening vooralsnog niet digitaal maar per briefpost gebeurt doet daaraan niet af en bovendien is Obvion bezig met het digitaliseren van dit administratiesysteem. De Commissie begrijpt de frustratie van Consument als gevolg van de fouten in de postbezorging, maar merkt op dat Obvion adequaat heeft gehandeld door contact te zoeken met de postbezorger en deze tot betere dienstverlening aan te sporen. Bovendien is niet gesteld of gebleken dat sindsdien nieuwe fouten in de postbezorging zijn gemaakt. Dit brengt de Geschillencommissie tot het oordeel dat uit de in de gegeven omstandigheden Obvion gerechtigd is Consument per brief over de maandelijkse lasten te informeren. De klacht dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.