Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-245
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 11 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: BNP Paribas Personal Finance B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen BNP Paribas
Datum uitspraak	: 19 maart 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat zij door BNP Paribas en Quion niet of onvoldoende is geïnformeerd over de mogelijkheid van renteafsplitsing, terwijl dit sinds december 2017 is ingevoerd. BNP Paribas en Quion hebben dit gemotiveerd betwist. De Commissie oordeelt dat Consument voldoende is geïnformeerd en dat niet is komen vast te staan dat Consument eerder dan in september 2019 heeft geïnformeerd naar de mogelijkheden om de maandlasten te verlagen. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

1. Procesverloop

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

- de door Consument ingediende klacht:
- het verweerschrift van Quion, mede namens BNP Paribas;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft een hypothecaire geldlening bij BNP Paribas afgesloten. Het beheer van de hypothecaire geldlening is door BNP Paribas uitbesteed aan Quion. Quion is ook het aanspreekpunt voor vragen, veranderingen en klachten met betrekking tot de hypothecaire geldlening.

2.2 Op 26 september 2019 om 14:45 uur heeft Consument Quion per e-mail bericht:

"Bij deze vraag ik u om verlaging van de risicoklasse waarin mijn hypotheek is ingedeeld. De huidige risicoklasse is 60 – 75%. Dit is m.i. te hoog.
Mijn hypotheek bedraagt € 245.000. Ik schat de huidige marktwaarde van mijn woning op minimaal € 450.000.
(…)
Ik hoor graag naar welke risicoklasse mijn hypotheek kan worden aangepast en wat daarvan de consequenties zijn qua rente en aflossing."

2.3 Op 26 september 2019 om 14:55 uur heeft Consument BNP Paribas per e-mail bericht:

"Graag ontvang ik een offerte voor rentesplitsing van mijn hypotheek (…)
Ik hoor graag op korte termijn uw aanbod."

2.4 Op 4 oktober 2019 heeft BNP Paribas Consument per e-mail geantwoord:

"N.a.v. het telefoongesprek van zojuist ontvangt u bijgaand de mail welke in 2017 aan u is verzonden. In de mailing is aangegeven op welke wijze uw maandlasten kunt verlagen.
(…)"

2.5 Als bijlage bij deze e-mail van 4 oktober 2019 is de mailing van 11 december 2017 toegevoegd. Hierin is, voor zover relevant, opgenomen:

"De hypotheekrente is historisch erg laag. Maar als uw rente vast staat kunt u daar niet van profiteren. Daarom kunt u vanaf nu rentemiddeling bij ons aanvragen. (…)
(…)
Zo kunt u ook uw hypotheeklasten verlagen
Bij ons hebt u zes manieren om uw hypotheeklasten te verlagen.
(…)"

Door op de blauwe link te klikken, wordt doorverwezen naar de pagina op de website van BNP Paribas waarop de mogelijkheden tot verlaging van de maandlasten zijn opgenomen. Deze omgeving is tevens te bereiken via de link: https://www.bnpparibas-pf.nl/hypotheken/mijn-hypotheek. Onder het kopje 'HOE KUNNEN WE U HELPEN' staat de knop 'SNEL VINDEN'. Hieronder is als tweede punt opgenomen 'Maandlasten verlagen'. Door op 'Maandlasten verlagen' te klikken, wordt men doorgeleid naar een nieuwe pagina. Op deze pagina zijn 6 'blokken' weergegeven, waaronder het blok 'Zet nu al 10% van uw hypotheek om naar een lagere rente'. Deze optie (hierna: renteafsplitsing) is als volgt omschreven:

"Elk kalenderjaar mag u 10% van uw oorspronkelijke hypotheekbedrag vergoedingsvrij omzetten naar een lagere rente. U kunt dit ook combineren met een omzetting naar een andere aflosvorm, zoals lineair of annuïteit."

Door op het blok renteafsplitsing te klikken, komt men op de pagina met uitgebreidere informatie over en voorwaarden voor renteafsplitsing.

2.6 Op 8 oktober 2019 heeft BNP Paribas aan Consument een omzettingsvoorstel op basis van renteafsplitsing uitgebracht. Consument heeft het voorstel op 1 november 2019 ondertekend. BNP Paribas heeft de omzetting op 29 november 2019 bevestigd.

2.7 Op 24 oktober 2019 heeft BNP Paribas Consument, in reactie op haar verzoek van 26 september 2019, bericht dat renteverlaging niet mogelijk is, omdat haar hypothecaire geldlening reeds in de laagste risicoklasse valt en een lagere rente dus niet mogelijk is.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert een schadebedrag van € 6.113,00, vermeerderd met de wettelijke rente hierover sinds 16 augustus 2017. Dit bedrag is gebaseerd op het verschil in rente die zij zonder renteafsplitsing en met renteafsplitsing verschuldigd is aan BNP Paribas.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat BNP Paribas de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden en heeft hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- BNP Paribas heeft Consument niet of onvoldoende gewezen op de mogelijkheid van renteafsplitsing, terwijl dit al sinds 2017 mogelijk is;
- Consument heeft geen e-mail over de mogelijkheid tot renteafsplitsing van Quion ontvangen. Quion levert als bewijs hiervoor slechts een detail aan, wat nog geen bewijs vormt voor het daadwerkelijk verzenden van de e-mail aan Consument. Quion heeft Consument pas in mei 2019 telefonisch gewezen op de mogelijkheid tot renteafsplitsing;
- in de brieven van BNP Paribas en via de Portal wordt onvoldoende verwezen naar de website en de mogelijkheden van renteafsplitsing. Quion heeft te kennen gegeven dit mee te nemen als verbeterpunten, dus erkent dat de dienstverlening op dit punt te wensen overlaat;
- de dienstverlening en communicatie van BNP Paribas laat te wensen over. Door de onjuiste, onbegrijpelijke en onvindbare informatie heeft BNP Paribas zand in de ogen van Consument gestrooid.

Verweer van BNP Paribas

3.3 BNP Paribas heeft zich, kort samengevat, door middel van het verweerschrift van Quion als volgt verweerd:

- Quion heeft op 11 december 2017 een e-mail verstuurd aan Consument, door middel waarvan zij op de hoogte is gesteld van de mogelijkheid van renteafsplitsing. Quion heeft ter ondersteuning hiervan een screenshot overgelegd:



- op de website van BNP Paribas is een soortgelijk bericht geplaatst. Zelfs al zou Consument de e-mail niet hebben gehad, dan nog had zij op de hoogte kunnen zijn van de mogelijkheid van renteafsplitsing;
- BNP Paribas betwist de door Consument gevorderde schade, omdat Consument geen gebruik heeft gemaakt van (andere) mogelijkheden om de maandlasten te verlagen en omdat Consument geen exacte berekening van de gevorderde schade heeft overgelegd.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Kort samengevat ziet onderhavig geschil op de vragen of BNP Paribas de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door Consument niet of onvoldoende te informeren over de mogelijkheid tot renteafsplitsing en of BNP Paribas de door Consument gevorderde schade dient te vergoeden. Ter beantwoording van deze vragen neemt de Commissie het volgende in overweging.

Informatievoorziening met betrekking tot renteafsplitsing

4.2 BNP Paribas heeft gesteld dat zij op 11 december 2017 een e-mail aan Consument heeft verzonden, waarin de mogelijkheid van rentemiddeling is opgenomen. In de e-mail is tevens een link opgenomen die verwijst naar de website van BNP Paribas. Op deze pagina zijn de overige mogelijkheden tot verlaging van de maandlast, waaronder renteafsplitsing, opgenomen. BNP Paribas heeft naar het screenshot van haar administratie verwezen (zie 3.3, eerste bullet point). Consument heeft betwist dat zij de e-mail heeft ontvangen en heeft gesteld dat het screenshot onvoldoende details bevat om te bewijzen dat de e-mail is verstuurd. BNP Paribas heeft vervolgens aangevoerd dat de informatie ook op haar website is te vinden. Hiervan meent Consument dat in brieven en via de Portal onvoldoende naar de website wordt verwezen.

4.3 De Commissie stelt voorop dat op een financieel dienstverlener op grond van artikel 4:20 lid 3 Wet op het financieel toezicht (Wft) een verplichting rust om consumenten tijdens de looptijd van een overeenkomst te informeren over wezenlijke wijzigingen, die relevant kunnen zijn voor de betreffende consument.

Nu BNP Paribas haar cliënten per e-mail heeft geïnformeerd over de nieuwe mogelijkheden om de maandlasten te verlagen, haar website hierop heeft aangepast en nu de renteafsplitsing relevant is voor Consument, gaat de Commissie ervan uit dat sprake is van een wezenlijke wijziging, zoals bedoeld in dit wetsartikel.

4.4 Naar het oordeel van de Commissie kan uit het screenshot slechts worden afgeleid dat op 11 december 2017 om 15:45:18 uur een e-mail is verstuurd. Vermoedelijk, maar dit is niet komen vast te staan, is sprake van een generieke e-mail, die naar het gehele klantbestand van BNP Paribas is verstuurd. Op basis van het screenshot is dan ook niet komen vast te staan dat deze e-mail naar Consument is verstuurd, noch dat deze door haar is ontvangen. Hoewel ervan uit kan worden gegaan dat een generieke e-mail ook aan Consument is verstuurd, is dat in deze procedure niet komen vast te staan.

4.5 In het Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen (Bgfo) zijn regels gesteld met betrekking tot de wijze waarop een financieel dienstverlener informatie aan cliënten kenbaar moet maken. In bepaalde gevallen is het voldoende dat de financieel dienstverlener de informatie via de website verstrekt. De Commissie is van oordeel dat ook de mogelijkheden om hypotheeklasten te verlagen kan worden geschaard onder artikel 51b Bgfo. Hoewel hiervoor is geconcludeerd dat niet is komen vast te staan dat Consument op 11 december 2017 per e-mail is geïnformeerd over rentesplitsing, is deze informatie wel in duidelijke bewoordingen op de website van BNP Paribas te vinden. BNP Paribas heeft gesteld en door Consument is niet betwist dat deze informatie reeds sinds december 2017 op de website van BNP Paribas is geplaatst. Zie hiervoor ook hetgeen onder 2.5 is opgenomen. Consument heeft gesteld dat die informatie moeilijk te vinden is via Google en dat het haar onduidelijk is welke website op haar situatie van toepassing is. De Commissie deelt deze mening niet, omdat via bijvoorbeeld Google gezocht kan worden op ‘BNP Paribas hypotheek’. Het eerste resultaat levert al de juiste webpagina op. De informatie over renteafsplitsing, en overigens ook de andere mogelijkheden tot verlaging van de maandlasten, is dus op een voor Consument toegankelijke wijze terug te vinden. Dat in brieven hiernaar niet expliciet is verwezen, doet hieraan niets af.

4.6 Consument heeft gesteld dat zij pas in mei 2019 door Quion telefonisch is geïnformeerd over de mogelijkheid van renteafsplitsing bij BNP Paribas. Indien Consument hiervan direct gebruik had willen maken, had het op haar weg gelegen al in mei 2019 contact op te nemen met Quion en/of BNP Paribas. Niet is komen vast te staan dat Consument eerder dan op 26 september 2019 bij zowel Quion als BNP Paribas heeft geïnformeerd naar de mogelijkheden om de maandlasten te verlagen. Daardoor is ook niet komen vast te staan dat zij vanaf de introductie van renteafsplitsing, in december 2017, gebruik zou hebben gemaakt van deze mogelijkheid.

Los daarvan is de vraag of Consument op dat moment al, en in welke mate, zij in aanmerking zou komen voor renteafsplitsing of één van de andere mogelijkheden om de maandlasten te verlagen. De door Consument gevorderde schade is daarmee geen vaststaand feit.

Dienstverlening van BNP Paribas

4.7 Wat betreft het klachtonderdeel van Consument over de communicatie en informatie van BNP Paribas, oordeelt de Commissie dat Quion op 29 november en 3 december 2019, ook namens BNP Paribas, alle vragen van Consument duidelijk heeft beantwoord. In deze berichtgeving is tevens excuses aangeboden voor eventuele onduidelijkheden en is opgemerkt dat Quion de klachten van Consument bij BNP Paribas onder de aandacht zal brengen, zodat deze kunnen worden gebruikt om de dienstverlening te verbeteren. De Commissie vertrouwt erop dat Quion deze toezegging gestand doet en dat BNP Paribas haar dienstverlening zal verbeteren ten aanzien van deze punten.

Conclusie

4.8 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering van Consument af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.