Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-1076
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 19 mei 2020
Ingediend door	: Consument
Tegen	: ASR Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 22 december 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies
Uitkomst	:Vordering afgewezen
Bijlage	: Artikel 4:20 leden 1-3 Wft

Samenvatting

Zorgplicht Bank. Consument stelt dat de Bank haar zorgplicht/informatieplicht heeft geschonden door haar niet, dan wel onvolledig, te informeren over de einddatum van het aflossingsvrije leningdeel van haar lening. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist. De Commissie is van oordeel dat de Bank Consument volledig en actief heeft geïnformeerd. Zij heeft daarmee voldaan aan haar verplichtingen op grond van artikel 4:21 lid 3 Wft. Van een zorgplichtschending is derhalve geen sprake. De Commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond is en wijst de vordering af.

1. De procedure

1.1 De Commissie beslist op basis van haar Reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat hierbij om: 1) het klachtformulier van Consument; 2) het verweerschrift van de Adviseur; 3) de repliek van Consument.

1.2 De Commissie is van oordeel dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement. De uitspraak is daarom niet-bindend. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

1.3 Consument heeft zowel geklaagd over de Bank als over de Adviseur. De klacht over de Adviseur is behandeld onder uitspraaknummer 2020-1075.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

2.1 Op 1 oktober 2009 heeft Consument een hypothecaire geldlening (hierna: de Lening) afgesloten bij Generali Levensverzekering Maatschappij N.V. (hierna: Generali).
De Lening bestaat uit twee annuïtaire leningdelen en een aflossingsvrij leningdeel.

2.2 Op 6 september 2018 heeft ASR een (wijzigings-/omzettings-)offerte uitgebracht aan Consument. Op de lening zijn de Algemene Voorwaarden voor een hypothecaire lening en hypotheek Generali Hypothecaire Lening (AV2008-G) van toepassing verklaard. Consument heeft deze offerte voor akkoord ondertekend. In de offerte is onder meer de einddatum van de verschillende leningdelen vermeld.

Leningdeel	einddatum
Annuïtair	1 augustus 2048
Aflossingsvrij	1 oktober 2039
Annuïtair	1 augustus 2048

In de Voorwaarden AV2008-G is ten aanzien van de looptijd het volgende bepaald:

(o) **Looptijd:** de tussen de Geldnemer en de Geldverstrekker overeengekomen periode waarvoor de Lening wordt verstrekt;

20. Looptijd

20.1 Het Verschuldigde wordt, tenzij in het Leningdocument anders is bepaald, na afloop van de laatste dag van de Looptijd opeisbaar en dient alsdan door de Geldnemer aan de Geldverstrekker te worden voldaan. De looptijd van een Lening is ten hoogste 30 jaar, tenzij anders overeengekomen in enig Leningdocument. De Looptijd wordt berekend vanaf de eerste dag van de kalendermaand volgend op de kalendermaand waarin de Lening is verstrekt. Indien de Lening wordt verstrekt op de eerste dag van een kalendermaand, dan vangt de Looptijd aan op die dag.

20.2 Indien de Geldnemer de Looptijd wenst te verlengen, dan dient de Geldverstrekker uiterlijk 30 kalenderdagen voor het einde van de Looptijd van de Geldnemer een schriftelijk verzoek tot verlenging van de Looptijd te hebben ontvangen. De Geldverstrekker zal, indien de Geldverstrekker bereid is tot verlenging van de Looptijd, daartoe uiterlijk 14 kalenderdagen voor het einde van de Looptijd, de Geldnemer een schriftelijk voorstel doen. In het voorstel van de Geldverstrekker is opgenomen: de nieuwe Looptijd, (indien van toepassing) de nieuwe Rentevastperiode en de van toepassing zijnde Rente. De Looptijd – zo de Geldverstrekker een verlengingsvoorstel heeft uitgebracht – geldt als verlengd conform de bepalingen van dat verlengingsvoorstel, tenzij de Geldnemer of, indien er meerdere Geldnemers zijn, één van hen, de Geldverstrekker vóór de datum van het overeengekomen einde van de Looptijd schriftelijk heeft meegedeeld niet met de inhoud van het verlengingsvoorstel akkoord te gaan.

20.3 Indien bij het einde van de Looptijd het Verschuldigde niet geheel is voldaan, en er geen verlenging van de Looptijd is overeengekomen ingevolge Artikel 20.2, is het Verschuldigde direct opeisbaar en is de Geldnemer over het Verschuldigde naar keuze van de Geldverstrekker één van de volgende rentepercentages verschuldigd:

2.3 In 2018 heeft een fusie plaatsgevonden waarna Generali is opgegaan in ASR Levensverzekering N.V. (hierna: de Bank).

2.4 Op 14 mei 2019 heeft de Bank Consument een welkomstbrief gezonden.

Deze brief is verstuurd vanwege het feit dat de Generali-hypotheek in de administratie is verplaatst naar de administratie van de Bank. In de welkomstbrief is onder meer vermeld:

"(…)
- *(…)*
- *Uw Aflossingsvrije hypotheek loopt 30 jaar na de ingangsdatum van het leningdeel af. Wij beoordelen dan of we de Aflossingsvrije hypotheek verlengen. Als er geen betalingsachterstanden zijn op de Aflossingsvrije hypotheek verlengen we deze met een nieuwe periode van 30 jaar.*
- *Voor uw lening gelden vanaf 12 mei 2019 de algemene voorwaarden van de WelThuis hypotheek. Deze voorwaarden zijn geschreven in gewone mensentaal. U vindt ze als bijlage bij deze brief (…)."*

2.5 In artikel 6.2 van de 'Algemene voorwaarden bij de Lening voor uw Woning van ASR Levensverzekering N.V.' (hierna: de algemene voorwaarden) is het volgende bepaald:

"6.2 Wanneer betaalt u de Lening terug?
(…) Hebt u een aflossingsvrije Lening? Dan moet u ons maandelijks alleen rente betalen. Na 30 jaar loopt uw aflossingsvrije Lening af. Wij beoordelen dan of we de aflossingsvrije Lening verlengen. Als er geen betalingsachterstanden zijn op de aflossingsvrije Lening verlengen we deze met een nieuwe periode van 30 jaar. Het verlengen van uw aflossingsvrije Lening gaat helemaal automatisch, u hoeft hiervoor niets te doen. Bij de verkoop van uw Woning betaalt u een aflossingsvrije Lening in ieder geval altijd helemaal terug."

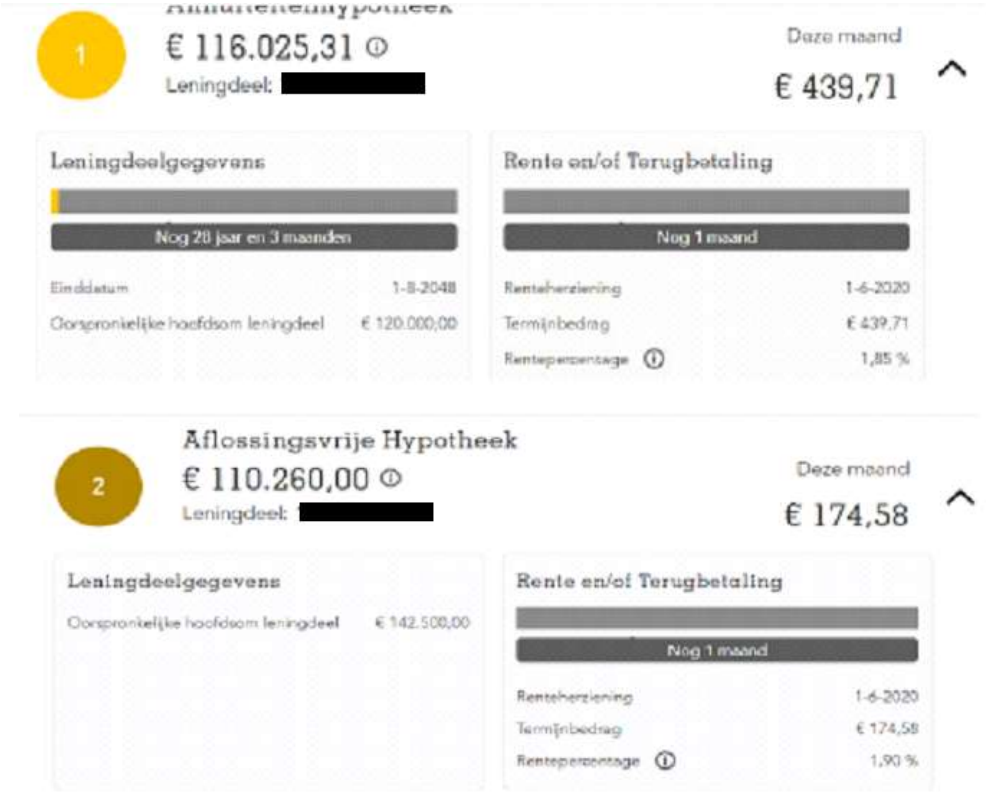
2.6 Per 1 oktober 2019 liep de rentevastperiode van de Lening af. Consument heeft gekozen voor een variabele rente zodat zij voldoende tijd had om te bedenken naar wat voor rente en/of rentevastperiode haar voorkeur in de toekomst zou uitgaan.

2.7 Op 16 januari 2020 heeft de Bank Consument een saldo-opgave over het jaar 2019 doen toekomen. Op het overzicht is het volgende vermeld:

Uw lening: ASR WelThuis Hypotheek

Leningdeel-nummer	Aflossings-wijze	Ingangs-datum	Eind-datum	Verschul-digde rente	Restant op 01-01-2019	Restant op 31-12-2019
[redacted]	Annuïteit	01-10-2009	01-08-2048	3.763,90	0,00	0,00
[redacted]	Aflossingsvrij	01-10-2009		3.491,60	0,00	0,00
[redacted]	Annuïteit	01-10-2009	01-08-2048	1.426,57	0,00	0,00
[redacted]	Annuïteit	01-10-2009	01-08-2048	543,81	0,00	117.064,66
[redacted]	Aflossingsvrij	01-10-2009		537,51	0,00	110.260,00
[redacted]	Annuïteit	01-10-2009	01-08-2048	206,11	0,00	44.368,88
				9.969,50	0,00	271.693,54

2.8 In de online omgeving van Consument is met betrekking tot de Lening het volgende vermeld:



2.9 Op 17 april 2020 heeft Consument om 8:30 uur een vrijblijvend gesprek met een adviseur gevoerd. De Adviseur heeft Consument laten weten dat uit de hypotheekstukken blijkt dat de aflossingsvrije lening afloopt in 2039 en dat dat leningdeel dan opeisbaar wordt.

2.10 Op 22 april 2020 heeft een rentewijziging plaatsgevonden. De Lening viel op dat moment in de risicoklasse tot en met 95% van de marktwaarde. De rente voor een ASR WelThuis annuïteitenhypotheek met een rentevastperiode van 20 jaar bedroeg op dat moment 1,95%. De rente voor de aflossingsvrije hypotheek met een rentevastperiode van 20 jaar bedroeg 2,10%.

2.11 Op 23 april 2020 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met ASR klantenservice om te vragen wat de einddatum was van haar aflossingsvrije leningdeel. De medewerker van ASR (de medewerker) heeft Consument toen laten weten dat alle aflossingsvrije hypotheekdelen oneindig zullen worden verlengd. Consument heeft de medewerker gevraagd dit schriftelijk aan haar te bevestigen. Consument heeft vervolgens aangegeven de rente met 20 jaar te willen verlengen.

2.12 Op 29 april 2020 heeft ASR via haar online omgeving aan Consument bevestigd dat het einde van de looptijd van het aflossingsvrije leningdeel 1 september 2092.

2.13 Op 5 mei 2020 heeft Consument de rente vastgezet voor een periode van 20 jaar tegen 1,95 % voor de annuïtaire leningdelen en 2,10 % voor het aflossingsvrije leningdeel.

De klacht en vordering

2.14 Consument vordert dat de Bank de rentetarieven toepast van voor de rentewijziging van 22 april 2020, te weten 1,85% voor de annuïtaire leningdelen en 1,90% voor het aflossingsvrije leningdeel. Consument stelt dat de Bank is tekortgeschoten in de op haar rustende informatieplicht door haar niet, dan wel niet volledig te informeren over de einddatum van het aflossingsvrije leningdeel. Omdat het maken van een keuze voor een nieuwe rentevastperiode door de onvolledige informatievoorziening vertraging heeft opgelopen, en de rente in de tussentijd is gestegen naar 1,95% respectievelijk 2,10%, lijdt Consument financiële schade.

Het verweer

2.15 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover relevant zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. Het geschil

Opmerking vooraf

3.1 In haar repliek besluit Consument haar brief met de zin *'ik vertrouw op uw hulp in deze (…)'* Ten aanzien van deze opmerking overweegt de Commissie als volgt. Het is een veelgehoord misverstand dat Kifid er is om consumenten te helpen. Kifid verleent echter geen hulp en staat consumenten niet bij. In de Statuten en het Reglement van Kifid is vastgelegd dat Kifid geschillen beslecht tussen consumenten en financieel dienstverleners en dat zij daarbij onpartijdig is. Zij toets daarbij aan het juridisch kader dat wordt gevormd door wet- en regelgeving alsmede aan de afspraken die partijen hebben gemaakt. De Commissie zal dat dan ook in dit geval doen.

Inhoudelijke beoordeling

3.2 Voor de beoordeling van dit geschil dient de Commissie te beoordelen of de Bank haar zorgplicht heeft geschonden, door Consument niet, dan wel onvolledig, te informeren over het einde van de looptijd van de aflossingsvrije lening waardoor volgens Consument, zoals ze stelt, het te lang heeft geduurd om tot een beslissing over de nieuwe rentevaste periode te komen. De Commissie stelt vast dat de Bank Consument voldoende heeft geïnformeerd en dat geen sprake is van een schending van de op haar rustende informatieplicht. Het oordeel zal hieronder worden toegelicht.

Het juridisch kader

3.3 Bij de beantwoording van de vraag of de Bank haar informatieplicht heeft geschonden is de inhoud van artikel 4:20 lid 1 en lid 3 van de Wet op het financieel toezicht (Wft) van belang. Het eerste lid bepaalt dat de financiële dienstverlener voorafgaand aan de overeenkomst informatie moet verstrekken, die redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van het product. Het derde lid bepaalt dat Consument op de hoogte moet worden gebracht van wezenlijke wijzigingen in de informatie bedoeld in het eerste lid (zie bijlage voor de tekst van het wetsartikel). De in artikel 4:20 lid 3 Wft neergelegde verplichting is gericht op een actieve informatieverstrekking waarbij de Bank de informatie 'verstrekt' in de zin van 'brengen' naar de consument.

Gelet op de hierop betrekking hebbende jurisprudentie is duidelijk dat aan het actief delen van informatie is voldaan als de Bank een brief of een e-mail heeft verstuurd naar het (e-mail)adres dat een consument doorgaans gebruikt om met anderen te communiceren en waarvan de financieel dienstverlener en consument hebben afgesproken het te gebruiken, vergelijk HvJ 5 juli 2012, zaak C-49/11, ECLI:EU:C:2012:419 en HvJ 25 januari 2017, zaak C-49/11, ECLI:EU:C:2017:38 (BAWAG). Zonder die laatstgenoemde actieve gedraging van de Bank is de informatie nog niet in het bezit van een consument omdat zij zelf actie moet ondernemen om die informatie tot zich te kunnen nemen (zie ook Geschillencommissie Kifid 2020-481).

3.4 De Commissie is van oordeel dat een wijziging in de looptijd van een leningdeel kan worden aangemerkt als een wezenlijke wijziging in de zin van voornoemd artikel uit de Wft. Het gaat immers om een wijziging van een relevant kenmerk van de hypothecaire geldlening. Dit kenmerk kan relevant zijn voor het maken van een adequate en weloverwogen (toekomstige) beslissing met betrekking tot de lening.

3.5 Het voorgaande betekent dat de Bank Consument op actieve wijze diende te informeren over de verlenging van de looptijd van het aflossingsvrije leningdeel. Als onweersproken staat vast dat de Bank op 14 mei 2019 een welkomstbrief naar het adres van Consument heeft verzonden en dat daarbij nieuwe algemene voorwaarden zijn verstrekt. In de brief en de algemene voorwaarden is door de Bank kenbaar gemaakt dat de looptijd van het aflossingsvrije leningdeel zal worden verlengd als er aan het einde van de looptijd geen betalingsachterstanden zijn.

3.6 Naar het oordeel van de Commissie heeft de Bank daarmee voldaan aan de op haar rustende informatieplicht. Het verwijt van Consument dat de Bank 'schermt' met welkomstbrieven en algemene voorwaarden kan haar niet baten.

Van een gemiddelde oplettende consument mag worden verwacht dat hij de aan hem verstrekte schriftelijke informatie aandachtig leest en dat hij, indien hij de verstrekte informatie onvoldoende of onduidelijk vindt, daarover vragen stelt. Dat is in dit geval niet anders. Bovendien zijn algemene voorwaarden geen "vrijblijvende" bepalingen maar overeengekomen tussen partijen. Consument is er dus ook aan gebonden.

3.7 Ook de argumenten van Consument dat er op het fiscaal jaaroverzicht en in de online omgeving van de Bank geen einddatum is vermeld bij het aflossingsvrije leningdeel, maken het voorgaande niet anders omdat naar oordeel van de Commissie dit niet zodanig onduidelijk of verwarrend is dat Consument niet kon weten waar ze aan toe was. Tot slot slaagt ook het argument van Consument dat er onnodige vertraging is ontstaan doordat de Bank de informatie over het einde van de looptijd niet meteen wilde en/of kon bevestigen, niet. De Commissie overweegt daartoe dat vaststaat dat de Bank Consument in 2019 heeft geïnformeerd over een wijziging in de voorwaarden en de verlenging van de looptijd van aflossingsvrije leningen. De informatie waarvan Consument stelt dat deze ontbrak en waardoor alle vertraging zou zijn ontstaan, had zij immers al in haar bezit. Dat Consument dit wilde navragen en dat met beantwoording enige tijd gemoeid was maakt niet dat de Bank dus nalatig is geweest in het de informatievoorziening.

Conclusie

3.8 De Commissie is van oordeel dat de Bank haar zorgplicht niet heeft geschonden. De klacht is daarom ongegrond en de vordering wordt afgewezen.

Tot slot

3.9 Voor zover Consument een beroep heeft willen doen op coulance van de Bank, overweegt de Commissie dat coulance juridisch niet afdwingbaar is.

4. De beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een niet-bindend advies, omdat deze beslissing is genomen in een verkorte procedure. Meer informatie hierover staat in artikel 32 van het Reglement, te vinden op de website van Kifid (www.kifid.nl/reglementen-en-statuten). 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.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak, zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de Geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Bijlage – artikel 4:20 leden 1-3 Wft

Artikel 4:20

1 Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of financiëledienstverlener de consument of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. Bij of krachtens algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de in de vorige volzin bedoelde informatie. Deze regels kunnen onder meer betrekking hebben op de informatie die wordt verschaft met betrekking tot de uitoefening door de consument of cliënt van de in artikel 230x, eerste en tweede lid, van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek bedoelde rechten.

2 Bij algemene maatregel van bestuur kan worden bepaald dat een financiële onderneming in daarbij te bepalen gevallen in afwijking van het eerste lid, eerste volzin, de in dat lid bedoelde informatie geheel of gedeeltelijk na het aangaan van de overeenkomst verstrekt.

3 Gedurende de looptijd van een overeenkomst inzake een financieel product, financiële dienst of nevendienst verstrekt een beleggingsonderneming of financiëledienstverlener de consument, of, indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt tijdig informatie over:

a. wezenlijke wijzigingen in de informatie, bedoeld in het eerste lid, voor zover deze wijzigingen redelijkerwijs relevant zijn voor de consument onderscheidenlijk de cliënt; en

b. bij of krachtens algemene maatregel van bestuur aan te wijzen andere onderwerpen.