Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening n. 2020-234
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. A. Kanhai, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 23 juli 2019
Ingediend door	: mevrouw [naam Consument I] en de heer [naam Consument II], wonende te [plaaatsnaam], verder gezamenlijk te noemen Consumenten
Tegen	: BNP Paribas Personal Finance B.V., h.o.d.n. UCB Hypotheken, gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Geldverstrekker
Datum uitspraak	: 17 maart 2020
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Hoogte rentetarief. Consumenten hebben in april 2008 een hypothecaire geldlening bij de geldverstrekker afgesloten. Via een adviseur hebben zij tevens een betalingsbeschermer bij een verzekeraar afgesloten. De looptijd van de verzekering is 120 maanden. Consumenten ontvangen een vanwege afgenomen verzekering een korting van 0,1% op de rente van de hypotheek. De korting ontvangen zij zolang de verzekering in stand blijft. Per 1 april 2018 heeft de geld-verstrekker de korting op de hypotheekrente verwijderd. Consumenten zijn het hier niet mee eens en vorderen dat de korting van 0,1% met terugwerkende kracht wordt toegepast en dat de teveel betaalde rente wordt terugbetaald. Uit de voorwaarden blijkt naar het oordeel van de Commissie duidelijk dat de korting na de beëindiging van de verzekering (120 maanden) komt te vervallen. De geldverstrekker heeft naar het oordeel van de Commissie daarom terecht de korting per 1 april 2018 beëindigd. De vordering van Consumenten wordt daarom afgewezen. Ten aanzien van het tweede klachtonderdeel het volgende. Volgens Consumenten heeft de geld-verstrekker één of meerdere extra aflossingen op de hypothecaire geldlening van het verkeerde leningdeel afgeboekt. Hiertegen heeft de geldverstrekker ingebracht dat extra aflossingen zonder specifieke vermelding automatisch worden afgeboekt van het aflossingsvrije leningdeel. Nu Consumenten hier in repliek niet meer op zijn teruggekomen, gaat de Commissie ervan uit dat de Geldverstrekker een voldoende duidelijke uitleg heeft gegeven en dat Consumenten bij toekomstige vervroegde extra aflossingen specifiek zullen aangeven op welk leningdeel de aflossing dient te worden afgeboekt en dat de Geldverstrekker de aflossing conform deze specifieke instructies zal verwerken.

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 Consumenten ingediende klacht;
- de aanvullende stukken van Consumenten;

- het verweerschrift van de Geldverstrekker;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Geldverstrekker.

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

2.1 In november 2007 heeft De Hypotheker te [plaatsnaam] (hierna: de Adviseur) een advies met betrekking tot de verkrijging van een hypothecaire geldlening aan Consumenten uitgebracht.

2.2 Met het oog op de af te sluiten hypothecaire geldlening hebben Consumenten op 29 november 2007 het Acceptatiebewijs Woongarant Inkomensbeschermingsplan (hierna: het Acceptatiebewijs) ondertekend, waardoor een arbeidsongeschiktheidsverzekering (hierna: de Verzekering) tot stand is gekomen. In het Acceptatiebewijs is, voor zover relevant, opgenomen:

"Verzekeringsadviseur:	*DE HYPOTHEKER te [plaatsnaam]*
(…)	
Dekkingen en verzekerde bedragen verzekerde	*Arbeidsongeschiktheid* *Vaststelling AO UWV-keuring* *Eigen risico 365 dagen* *Verzekerd maandbedrag 308,00 EUR* *Looptijd 120 maanden*
(…)	
LET OP: wilt u zo vriendelijk zijn dit door te geven aan uw cliënt."	

2.3 Op 11 maart 2008 heeft de Geldverstrekker een offerte voor een hypothecaire geldlening aan Consumenten uitgebracht. Hierin is, voor zover relevant, opgenomen:

"Nominaal rentepercentage	*4,950%*
In het rentepercentage begrepen korting Betalingsbescherming	*0,100%*
(…)	
Acceptatieverklaring	
De ondergetekenden {Consumenten}	
- *(…)*	

- *verklaart/verklaren de in deze offerte genoemde Leningsvoorwaarden en de Algemene Bepalingen te hebben ontvangen, daarvan kennis te hebben genomen en daarmee in te stemmen.*
- *(…)"*

2.4 Consumenten hebben de offerte op 13 maart 2008 ondertekend en zijn daarmee akkoord gegaan met de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden UCB jan 2007 (hierna: de Algemene Voorwaarden). Hierin is, voor zover relevant, bepaald:

> *"5.1.4 Tussentijdse wijzing van het rentepercentage*
> *Tijdens een rentevastperiode kan het rentepercentage worden gewijzigd wanneer de topopslag door ons wordt aangepast omdat een gegarandeerde lening een niet-gegarandeerde lening wordt of wanneer de korting wegens betalingsbescherming niet langer van toepassing is. Zie paragraaf 5.2.*
> *(…)*
> *5.2.3 Rentepercentage – korting wegens betalingsbescherming*
> *UCB kan onder door UCB te stellen voorwaarden een korting verlenen op het tarief van de dagrente indien een arbeidsongeschiktheidsverzekering is afgesloten bij een door UCB goedgekeurde verzekeraar. De korting wordt alleen toegepast zolang de verzekering in stand blijft.*
> *(…)"*

2.5 De hypotheekakte is in april 2008 bij de notaris gepasseerd.

2.6 De Geldverstrekker heeft per 1 april 2018 de korting van 0,1% verwijderd. Met deze beslissing kunnen Consumenten zich niet verenigen. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van het geschil geleid.

2.7 In 2018 hebben Consumenten diverse extra vervroegde aflossingen verricht op de hypothecaire geldlening. Zij stellen dat de Geldverstrekker de aflossingen van het verkeerde leningdeel heeft afgeboekt. Ook ten aanzien hiervan is een geschil ontstaan.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat de korting van 0,1% met terugwerkende kracht wordt toegepast en dat de teveel betaalde rente wordt terugbetaald. Ten aanzien van de extra vervroegde aflossingen vorderen Consumenten dat de Geldverstrekker deze met terugwerkende kracht van het juiste leningdeel afboeken.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag.

Consumenten hebben gesteld dat de Geldverstrekker de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden en hebben hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Consumenten hebben bij ondertekening van de hypotheekofferte geen acht geslagen op de mededeling dat in het rentepercentage een korting Betalingsbescherming van 0,1% is inbegrepen. De hypothecaire geldlening is met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) afgesloten, dus de korting had ook best daarop kunnen zien;
- uit de offerte blijkt niet dat er voorwaarden aan de korting van 0,1% zijn verbonden. De voorwaarden hadden in de offerte opgenomen moeten worden en hadden niet 'weggemoffeld' mogen worden in de Algemene Voorwaarden. Consumenten mochten er daarom op vertrouwen dat de korting gedurende de rentevastperiode van 20 jaar zou gelden;
- de Geldverstrekker heeft Consumenten de Algemene Voorwaarden niet ter hand gesteld, waardoor deze niet van toepassing zijn op de overeenkomst. Hierdoor kon dus de korting van 0,1% niet vervallen na de beëindiging van de Verzekering;
- de voorwaarden waarop de Geldverstrekker een beroep doet, kwalificeren als onredelijk bezwarend en als een oneerlijk beding, omdat zij niet duidelijk en begrijpelijk zijn en dus niet voldoen aan het transparantievereiste;
- Consumenten waren zich er niet van bewust dat de Verzekering was afgesloten, hebben geen polis of voorwaarden in hun bezit en het Acceptatiebewijs bevindt zich niet in hun administratie. Wel wordt de Verzekering in het hypotheekadvies van 2007 genoemd;
- in 2018 hebben Consumenten extra aflossingen ten behoeve van de hypothecaire geldlening gedaan, die door de Geldverstrekker in mindering zijn gebracht op het verkeerde leningdeel.

Verweer van BNP Paribas

3.3 BNP Paribas heeft zich als volgt tegen de stellingen van Consumenten verweerd:

- de stelling van Consumenten dat de korting ook in verband met NHG aangeboden zou kunnen zijn, volgt de Geldverstrekker niet. Bovendien is deze stelling nergens op gebaseerd;
- de offerte en de Algemene Voorwaarden vermelden duidelijk de voorwaarden voor de korting;
- Consumenten hebben door de acceptatieverklaring verklaard dat zij kennis hebben genomen van de toepasselijke voorwaarden. Dat deze niet ter hand zijn gesteld is dus onjuist;
- de Verzekering is per april 2018 beëindigd, waardoor de korting van 0,1% conform de voorwaarden is komen te vervallen. De Geldverstrekker deelt de mening van Consumenten, dat de voorwaarden kwalificeren als een oneerlijk beding, niet. Ook deze stelling is niet onderbouwd;
- de Geldverstrekker is niet verantwoordelijk voor de administratie van Consumenten;

- de betalingen zijn op verzoek van Consumenten opnieuw geboekt. In eerste instantie is steeds zonder vooraankondiging extra aflossingen gedaan, waardoor deze automatisch worden afgeboekt van het aflossingsvrije leningdeel.

4. Beoordeling

Algemeen

4.1 Aan de Commissie liggen, kort samengevat, de vragen voor of de Geldverstrekker ten onrechte de korting van 0,1% heeft verwijderd en of zij deze met terugwerkende kracht dient te herstellen en de reeds betaalde rente aan Consumenten dient te vergoeden. De Commissie neemt ter beantwoording van deze vragen het navolgende in overweging.

Korting Betalingsbescherming van 0,1%

4.2 De Commissie stelt vast dat tussen partijen een rechtsgeldige overeenkomst van hypothecaire geldlening, zoals bedoeld in artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek (BW) tot stand is gekomen. Uit hoofde van deze overeenkomst zijn partijen in beginsel gebonden aan hetgeen is overeengekomen, tenzij een en ander naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar is.

4.3 Consumenten hebben verklaard geen acht te hebben geslagen op de mededeling dat een korting Betalingsbescherming van toepassing is. De Commissie merkt op dat dit geen omstandigheid is die aan de Geldverstrekker kan worden toegerekend. De stelling van Consumenten dat de korting ook best in verband met NHG gegeven zou kunnen zijn, volgt de Commissie niet, mede omdat deze stelling nergens op gebaseerd is en ook niet onderbouwd is.

4.4 Consumenten hebben voorts gesteld dat de Algemene Voorwaarden niet ter hand zijn gesteld, waardoor deze niet van toepassing zijn en de korting dus gedurende de gehele rentevastperiode in stand gehouden dient te worden. Ten aanzien hiervan merkt de Commissie op dat Consumenten door ondertekening van de hypotheekakte hebben verklaard dat zij de toepasselijke voorwaarden hebben ontvangen, ervan kennis hebben genomen en ermee akkoord gaan. Indien dit niet het geval was, dan had het op de weg van Consumenten gelegen de hypotheekofferte niet te ondertekenen en alsnog de voorwaarden op te vragen en hiervan kennis te nemen. Nu Consumenten zich beroepen op de rechts-gevolgen, ligt de bewijslast ten aanzien van deze stelling op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering bij hen. Anders dan de stelling dat zij geen kopie van de voorwaarden in het bezit hebben, hebben Consumenten niet aannemelijk gemaakt dat zij geen voorwaarden hebben ontvangen.

4.5 De Commissie gaat er daarom vanuit dat Consumenten, conform hun verklaring, de voorwaarden hebben ontvangen, ervan kennis hebben genomen en deze hebben geaccepteerd. Consumenten hadden daarom op de hoogte behoren te zijn van de voorwaarden voor de korting. Uit de voorwaarden blijkt naar het oordeel van de Commissie duidelijk dat de korting na de beëindiging van de Verzekering (120 maanden) komt te vervallen. De Geldverstrekker heeft naar het oordeel van de Commissie daarom terecht de korting per 1 april 2018 beëindigd. De mening van Consumenten dat de voorwaarden met betrekking tot de korting kwalificeren als onredelijk bezwarend en als een oneerlijk beding, deelt de Commissie niet. De voorwaarden zijn duidelijk en begrijpelijk en niet voor meerdere interpretaties vatbaar. Niet is komen vast te staan dat de voorwaarden onredelijk bezwarend zijn. Consumenten hebben daarom sinds 1 april 2018 geen recht meer op de korting van 0,1%. De Geldverstrekker kan dan ook niet worden verplicht de korting met terugwerkende kracht aan hen aan te bieden.

Verzekering

4.6 Consumenten hebben gesteld zich er niet van bewust te zijn de Verzekering te hebben afgesloten en hebben ter onderbouwing hiervan aangevoerd dat zij het Acceptatiebewijs niet in hun administratie hebben aangetroffen.

4.7 Ten aanzien hiervan merkt de Commissie op dat de Verzekering tot stand is gekomen onder de dienstverlening van de Adviseur. De Geldverstrekker is hierbij geen partij en kan dan ook geen verwijt worden gemaakt. Dat de Adviseur geen afschrift van het Acceptatiebewijs, waarvan overigens niet wordt betwist dat deze door Consumenten is ondertekend, aan hen heeft verstrekt, is ook geen omstandigheid die redelijkerwijs voor rekening en risico van de Geldverstrekker dient te komen. De Commissie wijst daarom dit klachtonderdeel af.

Extra aflossingen

4.8 Consumenten hebben gesteld dat de Geldverstrekker één of meerdere extra aflossingen op de hypothecaire geldlening van het verkeerde leningdeel heeft afgeboekt. Hiertegen heeft de Geldverstrekker ingebracht dat extra aflossingen zonder specifieke vermelding automatisch worden afgeboekt van het aflossingsvrije leningdeel.

4.9 Nu Consumenten hier in repliek niet meer op zijn teruggekomen, gaat de Commissie ervan uit dat de Geldverstrekker een voldoende duidelijke uitleg heeft gegeven en dat Consumenten bij toekomstige vervroegde extra aflossingen specifiek zullen aangeven op welk leningdeel de aflossing dient te worden afgeboekt en dat de Geldverstrekker de aflossing conform deze specifieke instructies zal verwerken.

Conclusie

4.10 Op grond van de voorgaande overwegingen oordeelt de Commissie dat de korting op juiste gronden door de Geldverstrekker mocht worden beëindigd. De Geldverstrekker is dan ook niet gehouden met terugwerkende kracht de korting aan Consumenten aan te bieden, noch om de door hen gevorderde schade te vergoeden, omdat zij in de periode vanaf 1 april 2018 tot heden geen recht hadden op de korting van 0,1%. De Commissie oordeelt dat de klacht ongegrond is en wijst de vorderingen af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.