Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-494
(mr. B.F. Keulen, voorzitter en mr. M.A. Kleijer, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 3 december 2018
Ingediend door	: Consumenten
Tegen	: Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen Bank
Datum uitspraak	: 11 juli 2019
Aard uitspraak	: Bindend advies

Samenvatting

Consumenten en de Bank hebben een overeenkomst van geldlening gesloten. Vervolgens start de Bank een renteactie. Anders dan Consumenten menen is de Bank niet in haar dienstverlening toerekenbaar tekort geschoten door die renteactie niet aan te bieden. Klacht ongegrond en vordering afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consumenten ingediende klachtformulier;
- het verweer van de Bank;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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 Consumenten hebben met de Bank een hypothecaire geldlening (geldlening) gesloten.

2.2 De hieraan voorafgaande offertes zijn door Consumenten op 14 maart 2018 en op 2 augustus 2018 voor akkoord ondertekend. Op 12 september 2018 zijn de gelden aan Consumenten verstrekt.

2.3 In de periode 3 september tot en met 28 oktober 2018 is door de Bank een actie gehouden waarbij consumenten onder bepaalde voorwaarden voor een rentekorting op de af te sluiten hypothecaire geldlening in aanmerking konden komen.
Om voor die rentekorting in aanmerking te kunnen komen diende de (aspirant) klant onder meer de hypotheekofferte binnen de actieperiode te hebben aangevraagd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen dat zij alsnog gebruik kunnen maken van het actietarief dan wel dat de Bank toestaat dat zij zonder betaling van kosten aan de Bank, de geldlening naar een andere bank kunnen oversluiten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is in haar dienstverlening toerekenbaar tekort geschoten door Consumenten niet actief en persoonlijk (bijvoorbeeld door middel van de berichtendienst van de internetbankier-faciliteit) over de actie te informeren. Consumenten hadden namelijk van die actie gebruik kunnen maken omdat op de startdatum daarvan, te weten 3 september 2018, de geldlening nog niet was verstrekt en de hypotheekakte nog niet was gepasseerd. Dat Consumenten dan andermaal advieskosten zouden zijn verschuldigd, achten zij vanzelfsprekend. Hiernaast is door Consumenten aangevoerd dat hun adviseur van de Bank hen over de actie zou hebben geïnformeerd als hij in die periode niet op vakantie zou zijn geweest. Consumenten hebben in dit verband toegelicht dat ten tijde van het aanvragen van de aanvullende financiering (augustus 2018) door de adviseur is voorgesteld de eerste offerte uit maart 2018 te verscheuren en één hele nieuwe offerte uit te brengen; een aanbod waarvan Consumenten toen geen gebruik hebben gemaakt. Niet valt in te zien waarom de Bank een dergelijk aanbod op 3 september 2018 niet zou hebben kunnen doen.

3.3 Over de door de Bank aangehaalde uitspraak van de Commissie hebben Consumenten aangevoerd dat die procedure niet met de onderhavige is te vergelijken en dat uit de door de Bank aangehaalde procedure toch wel is op te maken dat Bank Consumenten, ook al voldeden die in eerste instantie niet aan de actievoorwaarden, in tweede instantie toch de actie heeft aangeboden. Door Consumenten gebruikmaking van de actie niet alsnog aan te bieden, is sprake van rechtsongelijkheid.

3.4 De Bank is haar verplichting zoals neergelegd in artikel 4:24a Wet financieel toezicht (Wft) niet nagekomen. Het adviestraject was op de startdatum van de actie nog niet definitief beëindigd omdat de hypotheekakte toen nog niet was gepasseerd. Consumenten hebben voorts de Bank diverse voorstellen gedaan, waarop de Bank niet heeft gereageerd.

Verweer Bank

3.5 De Bank heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie is van oordeel dat de klacht ongegrond moet worden geacht en de daarop gebaseerde vordering dient te worden afgewezen. In het hierna volgende is dit oordeel nader toegelicht.

4.2 Tussen partijen staat vast dat vóór de introductie van de renteactie de geldlening tot stand is gekomen.

4.3 Ook staat tussen partijen vast dat Consumenten niet voldeden aan de voorwaarde dat binnen de actieperiode een hypotheekofferte voor een geldlening bij de Bank moest zijn aangevraagd.

4.4 Consumenten hebben hiertegen ingebracht dat op de Bank de verplichting rustte hen over de renteactie actief en persoonlijk te informeren, een verplichting die de Bank niet is nagekomen. De Bank heeft zich deze stelling verweerd. De Bank heeft daartoe gesteld hiertoe niet verplicht te zijn en toegelicht dat haar beleidsvrijheid ter zake het voeren van acties toekomt en dat zij zich daarbij aan de geldende wet- en regelgeving heeft gehouden onder verwijzing naar een eerdere uitspraak van de Commissie. Verder heeft de Bank gesteld dat zij van de hiervoor genoemde beleidsvrijheid geen misbruik heeft gemaakt. Tot slot heeft de Bank uiteengezet dat de actie door middel van diverse kanalen onder de aandacht van het publiek is gebracht. De Commissie overweegt als volgt.

4.5 De Commissie volgt de Bank in haar verweer dat zij niet verplicht is Consumenten en/of potentiële klanten actief en persoonlijk vóór de introductie van toekomstige acties te informeren. Het staat de Bank vrij acties en kortingen te introduceren mits daarbij wordt voldaan een de geldende wet- en regelgeving. De stelling van Consumenten dat de Bank hierdoor hun gerechtvaardigde belangen niet in acht zou hebben genomen en niet in hun belang gehandeld zou hebben zoals bedoeld in artikel 4:24a Wft, is derhalve onjuist.

4.6 Consumenten hebben nog naar voren gebracht dat hun adviseur, gelet op zijn handelwijze rond de uitbreiding van de financiering, hen zeker over die actie zou hebben geïnformeerd doch dit niet is gebeurd omdat hij toen afwezig was. Wat hier ook van zij, de Commissie volgt de Bank in haar verweer dat op het moment van de uitbreiding van de financiering het adviestraject nog niet was afgerond. Dit terwijl op het moment dat de actie startte dat adviestraject wél was afgewikkeld en slechts de uitboeking van de gelden restte. Ook op deze grond kan de vordering van Consumenten niet worden toegewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.