Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-514
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. P.V. Remmerswaal, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 5 december 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: Vista Hypotheken B.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 17 juni 2020
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Na het afsluiten van de hypotheek heeft Consument in de online omgeving van de Bank een knop met 'rentemiddeling' gezien. Op een later moment wilde Consument gebruik maken van rentemiddeling. De Bank heeft daarop aangegeven dat rentemiddeling niet wordt aangeboden bij de Bank. Consument stelt zich op het standpunt dat zij ervan uit mocht gaan dat rentemiddeling mogelijk is vanwege de knop die in de online omgeving zichtbaar was. De Commissie stelt vast dat in de hypotheekovereenkomst geen mogelijkheid tot rentemiddeling is opgenomen. De vraag die resteert is of een aanvullende overeenkomst tot stand is gekomen op grond van aanbod en aanvaarding, waarin het recht van rentemiddeling is opgenomen. Naar het oordeel van de Commissie kan de knop waarmee rentemiddeling kon worden aangevraagd niet worden aangemerkt als een aanbod. Om te kunnen spreken van een aanbod zal immers op hoofdpunten duidelijk moeten zijn onder welke voorwaarden de nog te sluiten overeenkomst zal worden gesloten. De knop met rentemiddeling moet worden gezien als een uitnodiging tot het doen van een aanbod. De Commissie verklaart de klacht van Consument ongegrond.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank.

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 heeft in 2018 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank. Op de overeenkomst tot geldlening (hierna: de Leningovereenkomst) zijn de Algemene Voorwaarden Vista Hypotheken 2018 (hierna: de Algemene Voorwaarden) van toepassing.

2.2 Na het afsluiten van de hypothecaire geldlening heeft Consument ingelogd in de online omgeving van de Bank. In het overzicht van haar leningen was een knop met 'rentemiddeling' zichtbaar. Met deze knop kon een aanvraag voor rentemiddeling worden ingediend.

2.3 Rond 4 november 2019 wilde Consument gebruikmaken van rentemiddeling en heeft zij navraag gedaan bij haar hypotheekadviseur. De hypotheekadviseur heeft aangegeven dat rentemiddeling bij de Bank niet mogelijk is.

2.4 Consument heeft vervolgens aangegeven dat in het online overzicht van haar leningen zichtbaar was dat een aanvraag voor rentemiddeling kan worden ingediend. De hypotheek-adviseur heeft hierover navraag gedaan bij de Bank. De Bank heeft daarop aangegeven dat de knop voor rentemiddeling niet zichtbaar had moeten zijn en dat rentemiddeling niet wordt aangeboden door de Bank. De knop is vervolgens verwijderd.

2.5 Op 21 november 2019 heeft Consument bij de Bank een klacht ingediend over de gang van zaken. De uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil. Op 5 december 2019 heeft Consument een klacht ingediend bij Kifid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert in de eerste plaats dat de Bank alsnog rentemiddeling toestaat. Voor zover die vordering niet wordt toegewezen vordert Consument dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van het teveel aan rente dat zij zal betalen doordat geen gebruik kan worden gemaakt van rentemiddeling, door Consument begroot op een bedrag van € 36.571,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is toerekenbaar tekortgeschoten in haar dienstverlening jegens Consument. Consument voert daartoe de volgende argumenten aan. Door in het overzicht van de leningen van Consument aan te geven dat rentemiddeling kan worden aangevraagd is Consument ervan uitgegaan dat rentemiddeling mogelijk is. Voor zover rentemiddeling op grond van de overeenkomst niet mogelijk is, geldt dat het vermelden van de mogelijkheid om rentemiddeling aan te vragen moet worden gezien als een aanbod door de Bank. Consument heeft dat aanbod aanvaard waardoor de Bank gehouden is het aanbod gestand te doen. Door rentemiddeling niet toe te staan, schiet de Bank toerekenbaar tekort in haar dienstverlening jegens Consument en is zij gehouden de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.

Verweer van de Bank

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

4. Beoordeling

4.1 De Commissie merkt op dat dit geschil in de kern de vraag betreft of de Bank gehouden is Consument rentemiddeling aan te bieden.

4.2 Bovenstaande vraag kan worden onderverdeeld in twee onderdelen. In de eerste plaats zal de Commissie beoordelen of Consument een recht op rentemiddeling heeft op grond van de Leningovereenkomst en de Algemene Voorwaarden. In de tweede plaats dient te worden beoordeeld of de weergave van de knop met rentemiddeling kan worden aangemerkt als een aanbod dat door Consument vervolgens is aanvaard.

Is rentemiddeling overeengekomen?

4.3 Consument heeft aangevoerd dat de mogelijkheid tot rentemiddeling een reden was om de hypothecaire geldlening af te sluiten bij de Bank. Naar de Commissie begrijpt stelt Consument zich op het standpunt dat de mogelijkheid tot rentemiddeling bij overeenkomst voorzien was. De Bank stelt daar tegenover dat in de Leningsovereenkomst en de van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden geen mogelijkheid tot rentemiddeling is opgenomen.

4.4 De Commissie volgt het verweer van de Bank en stelt vast dat in de Leningovereenkomst en de Algemene Voorwaarden geen recht op rentemiddeling is opgenomen waar Consument zich op kan beroepen. Dat op de website een knop zichtbaar is geweest waarmee rente-middeling kon worden aangevraagd maakt dat niet anders.

Is sprake van een aanbod tot rentemiddeling?

4.5 De vraag die resteert is of tussen partijen een aanvullende overeenkomst tot stand is gekomen waarin het recht op rentemiddeling is opgenomen.

4.6 Consument stelt zich op het standpunt dat de knop in het overzicht van haar leningen waarmee rentemiddeling kon worden aangevraagd, moet worden gezien als een aanbod door de Bank. Dat aanbod is door Consument aanvaard door aan te geven dat zij gebruik wil maken van rentemiddeling. Volgens Consument bestond voor haar geen aanleiding om te denken dat sprake is van een fout. De Bank voert aan dat de knop in het overzicht van de leningen van Consument niet op enig rechtsgevolg is gericht. Door op de knop te drukken zou slechts rentemiddeling kunnen worden aangevraagd. Van een daadwerkelijk aanbod is derhalve geen sprake.

4.7 De Commissie stelt voorop dat een overeenkomst blijkens artikel 6:217 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek tot stand komt door aanbod en aanvaarding. Zowel het aanbod als de aanvaarding daarvan zijn in beginsel vormvrij, zodat een aanbod ook digitaal kan worden gedaan. Op grond van artikel 3:33 van het Burgerlijk Wetboek is voor een geldig aanbod evenwel vereist dat sprake is van een op rechtsgevolg gerichte wil, die geopenbaard wordt door een verklaring.

4.8 De Commissie is van oordeel dat de knop waarmee Consument rentemiddeling kon aanvragen niet kan worden aangemerkt als een aanbod. Voor dat oordeel is het volgende van belang. Bij het enkele vertoon van een knop waarmee rentemiddeling kan worden aangevraagd is geen sprake van een op rechtsgevolg gerichte verklaring in de zin van artikel 3:33 van het Burgerlijk Wetboek. Om te kunnen spreken van een aanbod zal immers op hoofdpunten duidelijk moeten zijn onder welke voorwaarden de nog te sluiten overeenkomst zal worden gesloten. De voorwaarden waaronder rentemiddeling zal plaatsvinden zijn bij het aanvragen van rentemiddeling onderwerp van verdere onderhandeling. Door gebruik te maken van de knop voor het aanvragen van rentemiddeling is sprake van een uitnodiging tot het doen van een aanbod. De beslissing om rentemiddeling niet aan te bieden, behoort tot de beleidsvrijheid van de Bank. Niet is gebleken dat de Bank daarmee op een naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbare wijze gebruikt heeft gemaakt van haar bevoegdheden.

4.9 Hoewel het zeer slordig is geweest van de Bank dat de knop met rentemiddeling zichtbaar is geweest in het overzicht van de leningen van Consument, is rentemiddeling niet enkel op die grond afdwingbaar. De Commissie verklaart de klacht van Consument ongegrond. De vordering wordt 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.