Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-747
(mr. E.C. Ruinaard, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op	: 29 mei 2019
Ingediend door	: Consument
Tegen	: InterBank N.V., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak	: 30 september 2019
Aard uitspraak	: Niet-bindend advies

Samenvatting

De Bank heeft in juli 2016 een offerte aan Consument verstrekt, die Consument in december 2018 heeft ondertekend. De Commissie oordeelt dat dit naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen redelijke termijn is waarbinnen een offerte dient te worden geaccepteerd. De Bank is dan ook niet gehouden een nieuw aanbod met terugwerkende kracht naar juli 2016 te doen. Voorts heeft Consument geklaagd dat de Bank zijn vragen over een overlijdensrisicoverzekering onvoldoende heeft beantwoord. De Commissie oordeelt ten aanzien hiervan dat Consument zijn vragen aan de verkeerde partij heeft gesteld.

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 de Bank;
- 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 behandeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

2.1 De Bank heeft aan Consument op 10 juli 2009 een doorlopend krediet met een kredietlimiet van € 29.500,00 verstrekt.

2.2 Op 25 juli 2016 heeft de Bank aan Consument een offerte uitgebracht teneinde het doorlopend krediet om te zetten naar een persoonlijke lening van € 26.835,00.

In de offerte is onder meer opgenomen:

De periode gedurende welke de kredietgever door de precontractuele informatie is gebonden	*De informatie is maximaal 5 werkdagen geldig vanaf 25-07-2016.*

Artikel 8. Bindendheid krediet *De getekende overeenkomst die Kredietgever van Cliënt ontvangt, wordt slechts beschouwd als een kredietaanvraag. Pas als Kredietgever deze – samen met de bijbehorende documenten – definitief heeft goedgekeurd, is de kredietovereenkomst bindend voor de Kredietgever.*

2.3 Consument heeft via zijn tussenpersoon in oktober 2016 een klacht ingediend bij de Bank. De Bank heeft in haar antwoord per e-mail van 26 januari 2017 opgenomen:

"(…)
U wilt nu alsnog gebruik maken van de mogelijkheid uw doorlopend krediet om te zetten naar een persoonlijke lening.

Nieuwe offerte
Natuurlijk wil {de Bank} deze wijziging alsnog voor u in orde maken. Het is alleen helaas niet mogelijk om dit met terugwerkende kracht te laten plaatsvinden. In de bijlage van deze e-mail vindt u dan ook de nieuwe stukken:
1.Kredietovereenkomst Persoonlijke Lening
(…)
Terugsturen
Wij verzoeken u de bijlagen uit te draaien, te ondertekenen en terug te sturen naar uw tussenpersoon:
{Naam Tussenpersoon
Adresgegevens}
(…)"

2.4 Consument heeft op 11 december 2018 een e-mail aan 'klachten@interbank.nl' gestuurd, waarin, voor zover relevant, is opgenomen:

"In de bijlage treft u offerte van 25-07-2016 voor akkoord ondertekend retour. Alvorens u overgaat tot omzetting van de lening ontvang ik van u volgende informatie.
- *Bevestiging dat u de offerte in goede orde hebt ontvangen. Mocht u nog stukken nodig hebben dan verneem ik graag van u*
- *(…)*
- *Toelichting waarom Interbank mij niet tijdig heeft geinformeerd over looptijd van Risicoverzekering*
- *Waarom ik nooit een polis heb ontvangen over Risicoverzekering.*

(…)"

2.5 Consument heeft de Bank op 27 december 2018, 11 januari en 13 februari 2019 gerappelleerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank het doorlopend krediet met terugwerkende kracht vanaf 2015 omzet naar een persoonlijke lening conform de offerte van 25 juli 2016 en vordert antwoord op zijn vragen met betrekking tot de overlijdensrisicoverzekering.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vorderingen steunen, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat hij uitdrukkelijk akkoord is gegaan met de rente zoals vermeld in de offerte, maar hem was onduidelijk waarom in deze offerte geen overlijdensrisicoverzekering was opgenomen. Consument heeft de offerte van 25 juli 2016 dus niet direct ondertekend en heeft in december 2018 aanvullende vragen gesteld.

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

Algemeen

4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of de Bank het doorlopend krediet dient om te zetten naar een persoonlijke lening, met terugwerkende kracht vanaf 2015. De Commissie neemt hiertoe het volgende in overweging.

Omzetting van Doorlopend Krediet naar Persoonlijke Lening

4.2 Consument heeft gesteld dat hij op 11 december 2018 de offerte van Interbank van 25 juli 2016 voor akkoord heeft ondertekend en aan de Bank heeft geretourneerd. De Bank heeft dit betwist en stelt de ondertekende offerte niet te hebben ontvangen. Daarbij wijst de Bank erop dat zij Consument bij e-mail van 26 januari 2017 heeft medegedeeld dat hij het voorstel via zijn tussenpersoon dient in te dienen. Consument heeft dat niet gedaan en heeft ook overigens geen nieuwe aanvraag gedaan. Een omzetting van het doorlopend krediet naar een persoonlijke lening met terugwerkende kracht vanaf 26 juli 2016 is sowieso niet mogelijk, zo stelt de Bank.

4.3 De Commissie overweegt dat op grond van artikel 3:37 lid 3 Burgerlijk Wetboek geldt dat een tot een bepaalde persoon of instantie gerichte verklaring, deze persoon of instantie moet hebben bereikt om haar werking te hebben. Wanneer het om een schriftelijke verklaring gaat, heeft deze de geadresseerde bereikt als zij door de geadresseerde is ontvangen.

Indien de ontvangst van de verklaring wordt betwist, zoals in het onderhavige geval waarin de Bank betwist de offerte te hebben ontvangen, geldt het volgende. Een redelijke, op de behoeften van de praktijk afgestemde, uitleg brengt mee dat de afzender in beginsel feiten en omstandigheden dient te stellen en zo nodig te bewijzen waaruit volgt dat de verklaring door hem is verzonden naar een adres waarvan hij redelijkerwijs mocht aannemen dat de geadresseerde aldaar door hem kon worden bereikt, en dat de verklaring aldaar is aangekomen. Een e-mailadres, waarvan door de verzender mag worden aangenomen dat deze door de ontvanger wordt gebruikt, heeft ook te gelden als ontvangstadres (Hoge Raad 14 juni 2013, rechtsoverweging 3.3.2, te vinden op www.rechtspraak.nl onder nummer ECLI:NL:HR:2013:BZ4104).

4.4 De Commissie stelt vast dat de Bank Consument per e-mail van 27 januari 2017 heeft verzocht de nieuwe offerte via zijn tussenpersoon in te dienen. Consument heeft echter de offerte van 25 juli 2016 op 11 december 2018 per e-mail aan de Bank verstuurd en wel aan het adres van de klachtenafdeling. Consument heeft derhalve niet het juiste kanaal gebruikt. Daarnaast heeft Consument de offerte van 25 juli 2016 verstuurd, waarvan de Bank reeds op 26 januari 2017 had aangegeven dat deze niet langer geldig was. Niet gebleken is dat Consument het op 26 januari 2017 door de Bank nieuw gedane voorstel heeft geaccepteerd. De Commissie stelt vast dat in de offerte van 25 juli 2016 was opgenomen dat de informatie slechts vijf werkdagen vanaf 25 juli 2016 geldig zou zijn. De op 25 juli 2016 uitgebrachte offerte is door Consument pas in december 2018 ondertekend. Dit is naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid geen redelijke termijn waarbinnen een offerte nog geaccepteerd kan worden. De Bank kan dan ook niet worden verplicht het doorlopend krediet met terugwerkende kracht om te zetten naar een persoonlijke lening.

4.5 Ten overvloede merkt de Commissie op dat de Bank in haar verweerschrift te kennen heeft gegeven graag haar medewerking te verlenen aan een omzetting van het doorlopend krediet, mits Consument via zijn tussenpersoon een aanvraag hiertoe indient. De Commissie gaat ervan uit dat de Bank dit aanbod gestand doet en vertrouwt erop dat zij de mogelijkheden van omzetting zal onderzoeken zodra Consument zijn aanvraag via de juiste kanalen indient.

Overlijdensrisicoverzekering

4.6 Ten aanzien van het klachtonderdeel met betrekking tot de overlijdensrisicoverzekering, stelt Consument dat de Bank hem onvoldoende informatie en geen verzekeringspolis heeft verstrekt. De Bank heeft dit gemotiveerd betwist door te stellen dat zij geen partij is bij die overeenkomst, aangezien Consument deze in 2009 heeft gesloten met [naam bedrijf]. De Bank kan niet bemiddelen en/of adviseren over deze overlijdensrisicoverzekering. Daarbij heeft de Bank opgemerkt dat zij Consument reeds in december 2016 van een antwoord heeft voorzien.

Consument erkent dat hij de informatie waarnaar de Bank verwijst op 5 december 2016 heeft ontvangen, maar heeft hiertegen ingebracht dat de Bank veel te laat heeft gereageerd, nu hij reeds op 20 oktober 2016 om deze informatie heeft verzocht. De Bank heeft vervolgens weliswaar een nieuwe offerte uitgebracht op 26 januari 2017, maar niet met terugwerkende kracht naar 25 juli 2016. De Bank heeft de informatie dus te laat verstrekt, aldus Consument.

4.7 Zoals de Commissie reeds in overweging 4.4 heeft vastgesteld, was de informatie in de offerte van 25 juli 2016 tot vijf werkdagen na deze datum geldig. Consument stelt op 20 oktober 2016 vragen te hebben gesteld over de overlijdensrisicoverzekering. De geldigheidstermijn van de offerte was toen dus al verstreken. De Bank had weliswaar adequater op het informatieverzoek van Consument kunnen reageren, maar Consument heeft pas ver na het verstrijken van de geldigheidstermijn vragen gesteld.

4.8 Daar komt bij dat de Bank niet de partij is die de verzekeringspolis aan Consument dient te verstrekken: dit is een taak die aan de verzekeraar toebehoort. De verzekeraar is tevens de partij die meer informatie kan verstrekken met betrekking tot de verzekering. Zoals de Bank terecht heeft opgemerkt, is zij geen partij bij deze overeenkomst. Deze grief van Consument treft daarom geen doel.

Conclusie

4.9 Concluderend oordeelt de Commissie dat de klachtonderdelen ongegrond zijn en dat de vorderingen van Consument dienen te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen 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.