

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-148
(prof. mr. drs. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker,
secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 april 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : de Volksbank N.V., h.o.d.n. SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 28 februari 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft een renteverlengingsvoorstel ondertekend en ingezonden. De Bank heeft op dat voorstel aangegeven dat zij het ondertekende formulier eerst nog moet accepteren. Uiteindelijk heeft de Bank niet geaccepteerd. Omdat nog geen sprake was van een aanbod kon Consument geen rechten ontlenen aan wat op het renteverlengingsvoorstel was ingevuld. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie op het verweer door Consument;
- de aanvullende reactie 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 een hypothecaire geldlening bij de Bank, verdeeld in drie leningdelen.

Begin 2017 hebben gesprekken plaatsgevonden over het vervroegd openbreken van de rentevastperiode van de gehele geldlening. Deze zou oorspronkelijk tot 1 september 2018 lopen.

2.2 Op 3 maart 2017 heeft Consument een adviesgesprek met de Bank gevoerd over het openbreken van het rentecontract.

2.3 In het formulier “Aanvragen Renteverlenging” is de volgende rente keuze door Consument gemaakt:

Vul samen met uw adviseur voor elk leningdeel in welke rentevorm u wilt.

	Hoofdsom 1	Hoofdsom 2	Hoofdsom 3	Hoofdsom 4
Rentevaste periode	10 jaar	10 jaar	10 jaar	_____ jaar
Vaste rente	2,15 %	2,15 %	1,95 %	_____ %
Korting SNS Betalen 0,25%	☐ Ja ☒ Nee	☐ Ja ☒ Nee	☐ Ja ☒ Nee	☐ Ja ☐ Nee
Variabele rente	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %
Vergoeding voor eerder verlengen	€ 5.671	€ 5.089	€ 400	€ _____

Let op

- Kiest u voor een korting door SNS Betalen? Bij dit formulier vindt u de Voorwaarden rentekorting SNS Betaalrekening die van toepassing zijn. De voorwaarden zijn ook te vinden op sns.nl/rentekorting. Deze wijziging kan (fiscale) gevolgen hebben. Is uw hypotheek, of een deel daarvan, bijvoorbeeld een (bank)spaarhypotheek? Dan hoeft een lagere rente niet altijd voordelig te zijn. Want als de hypotheekrente daalt, daalt ook de spaarrente die je krijgt over uw gespaarde kapitaal. Je moet dan extra inleggen om het aflosbedrag bij elkaar te sparen. Wij raden u aan om de (fiscale) gevolgen met uw financieel adviseur te bespreken. Door ondertekening van dit formulier gaat u akkoord met de bovenstaande voorwaarden en de (fiscale) risico's en de mogelijke (fiscale) gevolgen van uw wijziging.
- Wilt u een variabele rente? Vraag uw adviseur hiernaar.

2.4 In het adviesformulier heeft de adviseur van de Bank voor alle drie de leningdelen een rente genoemd van 2,15% en is het volgende opgemerkt over de hierboven genoemde “Korting SNS Betalen 0,25%”:

SNS Betalen

U heeft bij SNS Bank een betaalrekening. Met SNS Betalen ontvangt u een extra korting van 0,25% op het rentepercentage van uw hypotheek. Deze korting is verwerkt in bovenstaande tarieven.

De voorwaarden voor het krijgen en behouden van de 0,25% korting zijn:

- U heeft een SNS Hypotheek met een rentevaste periode.*
- Uw hoofdkomen komt binnen op de SNS Betaalrekening.*
- U betaalt de hypotheek van de SNS Betaalrekening.*
- U gebruikt de SNS Betaalrekening actief (betalen van vaste lasten en dagelijkse pinbetalingen).*

De Algemene Voorwaarden van Geldlening en Hypotheekverlening (oktober 2005) zijn van toepassing. U kunt de voorwaarden inzien en downloaden via snsbank.nl/hypotheekvoorwaarden. Deze korting komt te vervallen als u niet meer voldoet aan deze regels. Deze korting geldt gedurende de gekozen rentevaste periode.

- 2.5 Vervolgens heeft de hypotheekadviseur per e-mail op 14 maart 2017 contact opgenomen met Consument en aangegeven dat de in overweging 2.3 genoemde rente inclusief rentekorting van 0,25 procentpunt was. De adviseur heeft aangegeven dat wanneer niet voor de betaalrekening zou worden gekozen, de rente met 0,25 procentpunt verhoogd zou worden. Consument heeft op 15 maart 2017 om 0:04 uur gereageerd en aangegeven “dan maar met betaalrekening”.
- 2.6 Consument heeft het hierboven onder 2.3 aangehaalde formulier ondertekend geretourneerd op 17 maart 2017. Op het formulier heeft de Bank aangegeven dat het formulier als volgt verzonden dient te worden:

5. VERSTUREN

Stuur dit formulier naar
SNS Service Center Hypotheken
Antwoordnummer [REDACTED]
[REDACTED]

Een postzegel is niet nodig.

U kunt het ondertekende en ingescande formulier ook per e-mail opsturen naar: [REDACTED]

Stuur dit formulier in ieder geval 10 dagen voor de ingangsdatum op, zodat we de aanpassingen op tijd kunnen verwerken. Dit doen we alleen als we uw aanvraag goedkeuren. We sturen u op de ingangsdatum een bevestiging hiervan. Hierop staan uw nieuwe termijnbedragen.

- 2.7 De hypotheekadviseur van de Bank heeft vervolgens het eerder door Consument ingevulde formulier, hiervoor opgenomen onder 2.3, gewijzigd in de zin dat daarin wel voor een Korting SNS Betalen 0,25% wordt gekozen en die gewijzigde stukken per post toegezonden aan Consument.
- 2.8 Op 9 november 2017 heeft de Bank aan Consument een herinnering gestuurd dat de rentekorting van 0,25 procentpunt zou komen vervallen wanneer hij de betaalrekening niet voor 1 december 2017 zou gaan gebruiken.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de afgesproken rentes worden betaald, zonder de verplichting de betaalrekening te gebruiken of dat actief gebruik wordt gemaakt van de betaalrekening en Consument een aanvullende korting van 0,25 procentpunt krijgt op de in overweging 2.3 genoemde rentetarieven.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat een overeenkomst tot stand is gekomen door de ondertekening van het in overweging 2.3 bedoelde formulier “Aanvragen Renteverlenging”. De in dat formulier aangegeven rentetarieven zouden gelden zonder dat Consument actief gebruik zou hoeven maken van de betaalrekening. Consument stelt dat de Bank hieraan gehouden dient te worden.

Uiteindelijk heeft de Bank de overeenkomst eenzijdig gewijzigd. Bovendien heeft zij die wijziging doorgevoerd zonder akkoord van Consument, door het door Consument ingevulde formulier zonder diens goedkeuring te wijzigen. Had Consument toestemming willen geven voor deze wijziging, dan had de Bank het gewijzigde formulier weer ter ondertekening aan Consument moeten voorleggen.

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 naar Nederlands recht overeenkomsten tot stand komen door een aanbod en de aanvaarding daarvan (zie artikel 6:217 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). Uit artikel 6:219 BW volgt dat een aanbod kan worden herroepen, tenzij het aanbod een termijn voor aanvaarding inhoudt. De essentiële vraag is dus of de bepalingen van het met de hypotheekadviseur van de Bank ingevulde formulier “Aanvragen Renteverlenging” nog door de Bank mochten worden gewijzigd.
- 4.2 De Commissie merkt in dat verband op dat op het formulier is aangegeven dat de aanvraag diende te worden geretourneerd aan de Bank en door haar vervolgens moest worden goedgekeurd (zie het citaat in overweging 2.6). Naar het oordeel van de Commissie maakt die vereiste goedkeuring het formulier juridisch tot een uitnodiging tot het doen van een aanbod (Hoge Raad 10 april 1981, NJ 1981, 532).

Dit betekent dat nog geen sprake is van een aanbod in de zin van artikel 6:217 BW en dat, anders dan Consument veronderstelt, geen overeenkomst tot stand is gekomen door het ondertekend retour sturen van het formulier. In feite geldt het ingevulde formulier als aanbod door Consument, dat door de Bank vervolgens al dan niet wordt goedgekeurd (lees: aanvaard). Doordat de Bank het aanbod van Consument niet heeft aanvaard, is geen overeenkomst tot stand gekomen door het ingevulde en verzonden formulier.

4.3 De Commissie concludeert dat de vordering van Consument dient te worden 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.