

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-316 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Klacht ontvangen op : 3 augustus 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : de Volksbank N.V., tevens handelend onder de naam SNS Bank, gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 30 april 2019
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in een telefoongesprek aan de Bank gevraagd of hij met zijn hypothecaire geldlening - die hij via bemiddeling door de Bank bij een andere bank heeft afgesloten - in aanmerking komt voor de rentekorting die de Bank verstrekt aan klanten die actief een betaalrekening van de Bank gebruiken. De Bankmedewerker heeft hierop bevestigend geantwoord en heeft vervolgens een betaalrekening voor Consument geopend. Nadat Consument de betaalrekening actief is gaan gebruiken, heeft hij navraag gedaan naar de rentekorting. Aan Consument werd toen medegedeeld dat de rentekorting alleen verstrekt wordt in geval van geldleningen van de Bank zelf. Consument stelt dat hij gerechtvaardigd mocht vertrouwen op het eerste telefoongesprek met de Bank, maar de Commissie stelt vast dat dat telefoongesprek informatief van aard was. Consument mocht er niet op vertrouwen dat de Bank hem daarin een aanbod deed voor het verstrekken van rentekorting. De vordering wordt afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier en de aanvulling hierop van 23 augustus 2018;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- 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 In 2015 heeft Consument, via bemiddeling van de Bank, een aflossingsvrije hypothecaire geldlening afgesloten bij ASR Levensverzekering N.V. (hierna: ASR). De hoofdsom van de hypothecaire geldlening is € 230.000,- en de rente is voor een periode van twintig jaar vastgezet.
- 2.2 Op 29 maart 2018 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met de klantenservice van de Bank over SNS Combinatievoordeel (hierna: het Combinatievoordeel). In dit telefoongesprek heeft Consument verteld dat hij een hypothecaire geldlening van ASR heeft en dat hij deze via de Bank heeft afgesloten. Consument heeft de vraag gesteld of hij in aanmerking komt voor de rentekorting van 0,25% op zijn hypotheekrente (hierna: de rentekorting) als hij een SNS Betaalrekening zou openen en gebruiken volgens de gestelde voorwaarden van het Combinatievoordeel. De Bankmedewerker heeft hierop gereageerd dat Consument daarvoor in aanmerking komt. Vervolgens heeft de Bankmedewerker in opdracht van Consument een SNS Betaalrekening voor hem geopend.
- 2.3 Op of na 29 maart 2018 is Consument zijn SNS Betaalrekening conform de voorwaarden van SNS Combinatievoordeel actief gaan gebruiken door zijn inkomsten en incasso's om te zetten naar die rekening.
- 2.4 Op 30 mei 2018 heeft Consument telefonisch navraag gedaan bij de Bank over de rentekorting. Aan Consument is toen medegedeeld dat hij met een hypothecaire geldlening van ASR niet in aanmerking komt voor de korting op zijn hypotheekrente, omdat de rentekorting alleen verstrekt wordt op hypothecaire geldleningen van de Bank.
- 2.5 Consument heeft vervolgens een klacht ingediend. De Bank heeft erkend dat in het telefoongesprek van 29 maart 2018 vanuit de Bank onjuiste informatie verstrekt is over de rentekorting. Zij heeft hiervoor excuses gemaakt en uit coulance aangeboden de niet verstrekte rentekorting van 0,25% over een periode van 12 maanden te vergoeden, te weten € 576,-. Consument is niet akkoord gegaan met dit aanbod.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert vergoeding van het misgelopen rentevoordeel van in totaal € 9.966,-.

Dit bedrag is berekend aan de hand van de rentekorting van 0,25% vermenigvuldigd met de hoofdsom van € 230.000,-, over de resterende rentevastperiode van zeventien jaar en vier maanden.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Consument mocht er gerechtvaardigd op vertrouwen dat hij gedurende het restant van de looptijd van de rentevastperiode het voordeel van de rentekorting op de aflossingsvrije lening zou genieten. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.

- Omdat Consument zijn hypothecaire geldlening via de Bank afgesloten heeft, dacht hij dat hij in aanmerking zou komen voor de rentekorting. Om er zeker van te zijn of dit klopte, heeft hij dit geverifieerd bij de Bank in het telefoongesprek van 29 maart 2018. Omdat de Bankmedewerker vervolgens bevestigde dat Consument onder zijn omstandigheden in aanmerking kwam voor de rentekorting, mocht hij daar gerechtvaardigd op vertrouwen. De Bankmedewerker in kwestie heeft zelfs nog ‘ruggenspraak’ gehouden met een collega: Consument werd toen even in de wacht gezet.
- Consument heeft het voorstel van de Bank tot vergoeding van € 576,- niet geaccepteerd omdat dit geen recht doet aan het nadeel dat Consument ondervonden heeft wegens het niet verstrekken van de korting op de hypotheekrente. Consument wil in redelijkheid en billijkheid gecompenseerd worden voor het niet genoten voordeel.

Verweer van de Bank

3.3 De Bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van Consument. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Tussen partijen is in geschil of Consument op basis van de mededeling in het telefoongesprek van 29 maart 2018 er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de rentekorting aan hem verstrekt zou worden. Aan dit geschil ligt ten grondslag dat overeenkomsten, zoals de overeenkomst om rentekorting te verlenen, tot stand komen door een aanbod en de aanvaarding van dat aanbod (artikel 6:217 lid I van het Burgerlijk Wetboek, hierna BW). Het doen van een aanbod is een rechtshandeling en daarvoor is op grond van artikel 3:33 BW een op die rechtshandeling gerichte wil vereist. Vaststaat dat Consument in het telefoongesprek op 29 maart 2018 foutieve informatie ontvangen heeft van de Bank.

In artikel 3:35 BW is echter het volgende bepaald:

“Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.”

Concreet komt de inhoud van dit artikel erop neer dat de Bank in beginsel gehouden is aan de mededeling die zij aan Consument gedaan heeft, ook indien deze mededeling een fout bevatte. Voorwaarde daarvoor is evenwel dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze mededeling de werkelijke bedoeling van de Bank weergaf. Indien duidelijk is of had moeten zijn dat sprake is van een vergissing, behoeft de Bank niet vast te zitten aan de onjuiste mededeling.

- 4.2 De Bank heeft aangevoerd dat Consument op 29 maart 2018 telefonisch contact gehad heeft met een medewerker van de klantenservice van de Bank. Klantenservice-medewerkers geven informatie en helpen klanten bij het aanvragen van producten. Volgens de Bank hebben de klantenservicemedewerkers geen bevoegdheid om te beslissen of Consument korting krijgt op de hypotheekrente. De procedure voor het aanvragen van de rentekorting bestaat uit het invullen van een aanvraagformulier, op basis waarvan beoordeeld wordt of de aanvraag voldoet aan de voorwaarden van het Combinatievoordeel. Consument heeft deze procedure niet gevolgd. Bovendien blijkt uit de informatie op de website van de Bank duidelijk dat Consument in zijn situatie geen aanspraak kan maken op de rentekorting.
- 4.3 De Commissie stelt op basis van de door partijen gegeven schets van het telefoongesprek op 29 maart 2018 vast dat dit telefoongesprek een informatief karakter had. Het is niet gebleken dat Consument in het telefoongesprek de rentekorting aangevraagd heeft, hij heeft slechts informatie gevraagd over één van de voorwaarden en is hierin foutief geïnformeerd. Het is aannemelijk dat Consument door het telefoongesprek op 29 maart 2018 op het verkeerde been gezet is, maar naar objectieve maatstaven had Consument er niet op mogen vertrouwen dat de rentekorting op dat moment daadwerkelijk aan hem aangeboden werd. Het lag bovendien op de weg van Consument om bijvoorbeeld de website van de Bank te raadplegen over de voorwaarden van het Combinatievoordeel. Onweersproken is dat Consument daar duidelijk had kunnen lezen dat de rentekorting niet op zijn hypothecaire geldlening van toepassing was.

- 4.4 Ondanks dat de Commissie meent dat de communicatie van de Bank beter had gekund, kan hieraan niet de conclusie worden verbonden dat Consument recht heeft op de rentekorting van 0,25% op zijn hypotheekrente. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.
- 4.5 Tot slot merkt de Commissie op dat het de Bank siert dat zij in de klachtenprocedure voorgesteld heeft de rentekorting over een periode van 12 maanden aan Consument te vergoeden en dat het de Bank vrij staat om dit voorstel gestand te doen.

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.