

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2023-0527

(mr. dr. ing. A.J. Verdaas, voorzitter, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, A.E. Tevel, leden en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)

Datum uitspraak	13 juli 2023
Klacht van	De consument
Tegen	Achmea Bank N.V., handelend onder de naam Centraal Beheer, verder te noemen Centraal Beheer
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft zich beklaagd over de werkwijze van Centraal Beheer en gesteld dat zij heeft gehandeld in strijd met de wettelijke verplichting om een eensporig rentebeleid te voeren, door aan hem een ander, minder gunstig aanbod te doen dan het aanbod dat een andere entiteit binnen de groep van vennootschappen waar Centraal Beheer deel van uitmaakt deed aan andere consumenten. Daarnaast heeft de consument Centraal Beheer verweten hem in 2016 niet actief te hebben geïnformeerd over het op de markt brengen van een nieuw hypotheekproduct met gunstigere rentetarieven. Centraal Beheer heeft zich hiertegen verweerd. De commissie volgt de standpunten van de consument niet. Zij oordeelt dat Centraal Beheer niet heeft gehandeld in strijd met de wettelijke verplichting. De verplichting om een eensporig rentebeleid te voeren geldt niet op het niveau van de groep van vennootschappen waar Centraal Beheer deel van uitmaakt. Ook rustte op Centraal Beheer niet de verplichting de consument proactief te informeren over het introduceren van een nieuw product. De klacht en de vordering van de consument zijn afgewezen.

I. Procedure

- I.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van Centraal Beheer; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van Centraal Beheer.
- I.2 Partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting op 8 juni 2023. De consument nam deel aan de hoorzitting. Namens Centraal Beheer namen deel: [naam 1], bankmedewerker en [naam 2], bankmedewerker. Centraal Beheer is daarbij vertegenwoordigd door mr. F. 't Hart, advocaat en mr. N. Claver, advocaat, kantoorhoudende te Amsterdam.

- 1.3 De consument en Centraal Beheer hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft op 18 december 2002 een hypothecaire geldlening (hierna: de geldlening) afgesloten met (de rechtsvoorganger van) Achmea Bank N.V., handelend onder de naam (en in deze uitspraak ook genoemd) Centraal Beheer. Deze zogenoemde Plus Hypotheek van de consument bestaat uit twee leningdelen. Een gemengd deel en een aflossingsvrij deel. Voor beide leningdelen is in 2002 een rentevastperiode overeengekomen van 5 jaar tegen een jaarlijks rentetarief van 4,9%. Nadien zijn de rentecontracten enkele malen gewijzigd dan wel verlengd.
- 2.2 In oktober 2022 heeft de consument zich tot Centraal Beheer gewend en aangegeven, met terugwerkende kracht vanaf het moment van renteherziening in 2021, aanspraak te willen maken op het lagere rentetarief behorende bij een ander hypotheekproduct, de Leef Hypotheek, van aanbieder Achmea Hypotheken B.V., tevens handelend onder de naam Centraal Beheer. Dit is door Centraal Beheer afgewezen. De consument heeft zich bij Centraal Beheer beklagd over deze afwijzing. Een nadere uitwisseling van standpunten door partijen heeft niet tot een oplossing geleid waarna de consument een klacht bij Kifid heeft ingediend.
- 2.3 Op de website van Centraal Beheer stonden ten tijde van het ontstaan van de klacht en de procedure bij Kifid de actuele rentes voor hypothecaire geldleningen met verschillende productnamen opgenomen. Daarbij wordt onderscheid gemaakt tussen de Basis Hypotheek, de Plus Hypotheek (geldlening van de consument), de Thuis Hypotheek en de Leef Hypotheek.
- 2.4 Op de actuele renteoverzichten van zowel de Plus Hypotheek als de Thuis Hypotheek staat:

‘Centraal Beheer is een handelsnaam van Achmea Bank N.V. (...). Achmea Bank heeft een bankvergunning van DNB en is opgenomen in het register van de Autoriteit Financiële Markten (...).’

Op het actuele renteoverzicht van de Leef Hypotheek staat:

‘ U kunt op dit moment geen Leef Hypotheek afsluiten met de risicoklasse en rentevast-periode die bij deze rente hoort. Dit geldt alleen voor nieuwe klanten. Als u op dit moment al een Leef Hypotheek heeft, is deze rente wel beschikbaar.’*

(...)

‘Centraal Beheer is een handelsnaam van Achmea Hypotheken B.V. (...), en opgenomen in het register van Autoriteit Financiële Markten (...).’

De klacht en vordering van de consument

- 2.5 De consument heeft zich beklagd over de werkwijze van Centraal Beheer. Hij heeft daartoe, kort en zakelijk weergegeven, het volgende aangevoerd. Centraal Beheer heeft gehandeld in strijd met de op haar rustende verplichting om een eensporig rentebeleid te voeren. Daarnaast heeft Centraal Beheer in strijd met de op haar rustende zorgplicht gehandeld door hem in 2016 niet actief te informeren over het op de markt brengen van de Thuis Hypotheek met gunstigere tarieven. Was hij wel tijdig geïnformeerd door Centraal Beheer had hij willen overstappen. Het rentevoordeel dat de consument heeft gemist door bovenstaande gebeurtenissen wenst hij op Centraal Beheer te verhalen, vermeerderd met de wettelijke rente hierover vanaf 1 januari 2016. Hij heeft zijn schade berekend op € 6.000,-.

Het verweer van Centraal Beheer

- 2.6 Centraal Beheer heeft zich tegen de stellingen van de consument verweerd en daartoe, kort weergegeven, onder meer het volgende aangevoerd. De verplichting om een eensporig rentebeleid te voeren geldt voor iedere 'aanbieder' maar strekt er niet toe dat groepsvennootschappen dezelfde rentepercentages moeten offreren. De consument vergelijkt ten onrechte rentepercentages van producten die door Achmea Bank N.V. worden aangeboden met producten die worden aangeboden door Achmea Hypotheken B.V. Achmea Bank N.V. oefent het bancaire bedrijf uit hetgeen onder andere betekent dat de middelen ter financiering van de te verstrekken hypotheek (funding) op een geheel andere wijze worden aangetrokken. Beide aanbieders zijn zelfs geen zustervenootschappen van elkaar. Bovendien gaat de consument er in zijn klacht aan voorbij dat niet alleen sprake is van verschillende aanbieders maar ook van verschillende hypotheekproducten met verschillende voorwaarden.
- 2.7 Centraal Beheer heeft verder betwist dat op haar de verplichting rustte om de consument proactief te informeren over het op de markt brengen van de Thuis Hypotheek in 2016 en zij heeft de door de consument aangevoerde schade betwist.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of Centraal Beheer jegens de consument toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening. De commissie oordeelt dat, bij de gemotiveerde betwisting van de klachtonderdelen door Centraal Beheer, de standpunten van de consument niet kunnen worden gevolgd. De commissie wijst de klacht en de vordering af. Zij zal haar oordeel hieronder toelichten.

Centraal Beheer heeft niet gehandeld in strijd met de verplichting tot het voeren van een eensporig rentebeleid

- 3.2 De verplichting tot het voeren van een eensporig rentebeleid is opgenomen in artikel 81a van het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo). Dit artikel luidt:

Een aanbieder van een hypothecair krediet offreert voor een consument die voornemens is een overeenkomst inzake een hypothecair krediet aan te gaan dezelfde debetrentevoet bij dezelfde rentevastperiode als voor een consument aan wie op dat moment een aanbod wordt gedaan voor de komende rentevastperiode bij een vergelijkbaar risicoprofiel.

- 3.3 De consument heeft aangevoerd dat de werkwijze van Centraal Beheer duidt op één organisatie waarbij hij heeft verwezen naar de website van Centraal Beheer waar de verschillende hypotheekproducten onder elkaar worden genoemd en er één telefoonnummer vermeld staat waar een consument naartoe kan bellen. De consument meent dat hij niet de dupe mag worden van het inkoopbeleid van de verschillende werkmaatschappijen in de groep.
- 3.4 Centraal Beheer heeft tegen de verwijten van de consument ingebracht dat de verplichting tot het voeren van een eensporig rentebeleid geldt voor iedere ‘aanbieder’ maar niet zo ver strekt dat ook groepsvennootschappen dezelfde rentepercentages moeten offren. Naast dat het gaat om verschillende aanbieders in het onderhavige geval gaat het ook om verschillende producten met verschillende voorwaarden. Het hiervoor genoemde is door Centraal Beheer nader gemotiveerd door de verschillen in de voorwaarden behorende bij de verschillende hypotheekproducten toe te lichten en door een organogram in te brengen.
- 3.5 De commissie volgt de stellingen van Centraal Beheer en oordeelt dat hetgeen door de consument is aangevoerd, bij de betwisting daarvan door Centraal Beheer, geen grondslag kan vormen voor het toewijzen van de klacht. De uitleg die de consument geeft aan de verplichting welke is opgenomen in artikel 81a BGfo volgt niet uit de bewoordingen van het artikel noch uit de totstandkomingsgeschiedenis daarvan. Indien de wetgever met artikel 81a van het BGfo een dergelijke verplichting voor groepsvennootschappen zou hebben beoogd, had het in de rede gelegen dat hij dit in het artikel had bepaald of in de totstandkomingsgeschiedenis van dit artikel tot uitdrukking zou hebben gebracht.
- 3.6 Hoewel de commissie begrip heeft voor hetgeen de consument aanvoert over de website van Centraal Beheer – waarbij de verschillende producten samen worden genoemd en er één telefoonnummer is voor vragen hierover – maakt dat het aanbieden van verschillende producten van verschillende entiteiten (zie ook overweging 2.4) onder één handelsnaam niet in strijd met deze regeling.

Centraal Beheer hoefde de consument in 2016 niet te wijzen op de introductie van de Thuis Hypotheek

- 3.7 De consument heeft voorts aangevoerd dat Centraal Beheer hem in 2016 in het kader van de op haar rustende zorgplicht had moeten informeren over de introductie van de Thuis Hypotheek, met gunstigere tarieven. Door dit niet te doen heeft zij hem de kans ontnomen om over te stappen en de voordelen van dit product te benutten. Centraal Beheer heeft zich hiertegen verweerd.
- 3.8 De commissie oordeelt dat op Centraal Beheer geen proactieve informatieplicht rustte om de consument bij de introductie van de Thuis Hypotheek daarop te wijzen. Het bestaan van een dergelijke verplichting volgt niet uit de tussen partijen geldende overeenkomst, noch uit de wet of op grond van de op Centraal Beheer rustende zorgplicht. Dit oordeel is in het verlengde van de lijn van de geschillencommissie ten aanzien van het proactief informeren van haar klanten door een aanbieder over nieuwe producten of beleid.¹

Conclusie

- 3.9 De commissie concludeert aldus dat de klacht van de consument ongegrond is en de vordering moet worden afgewezen.

4. De beslissing

De commissie wijst de klacht en de vordering af.

¹ Zie onder meer GC 2018-289 en GC 2023-0133, te vinden op www.kifid.nl.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl