

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-438 (mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman, secretaris)

Klacht ontvangen op : 6 april 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : ASR Bank N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 20 mei 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument draait in de kern om de vraag of de Bank verplicht is Consument van haar besluit om te stoppen met het aanbieden van rentemiddeling te informeren. De Commissie is van oordeel dat dat niet het geval is en wijst de vordering af.

I. Procesverloop

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

- het door de vertegenwoordiger van Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van de vertegenwoordiger van Consument op het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van haar Reglement.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft samen met haar partner in mei 2013 een hypothecaire geldlening afgesloten bij de Bank.
- 2.2 Op verzoek van Consument heeft de Bank op 5 april 2019 een offerte voor rentemiddeling uitgebracht. In de begeleidende e-mail staat voor zover relevant:

“Dank voor je aanvraag. Hierbij ontvang je een voorstel voor rentemiddeling. Het voorstel verplicht je tot niets, maar als je het wilt accepteren kun je dat via mijnhypotheek.asr.nl doen. Dit hoeft niet meteen. Je kunt er ook even over denken. Of het bespreken met je adviseur.”

2.3 In de offerte van 5 april 2019 staat voor zover relevant:

“Tot wanneer is dit voorstel geldig?

Je kunt dit voorstel tot 13-4-2019 accepteren. Daarna vervalt het.

Hoe kun je dit voorstel accepteren?

Als je dit voorstel wilt accepteren, doe je het volgende:

- Ga naar mijn hypotheek op mijnhypotheek.asr.nl.*
- Log in met de gegevens van deze lening.*
- Je kunt nu dit voorstel accepteren of afwijzen.*
- Je kunt dit voorstel tot 13-4-2019 accepteren. Daarna vervalt het. Je kunt dan opnieuw een voorstel aanvragen en accepteren tegen de dan geldende rentes.”*

2.4 Consument heeft de offerte van 5 april 2019 niet geaccepteerd.

2.5 De Bank heeft met het oog op een wijziging in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen (BGfo) de rentemiddeling met ingang van 1 juni 2019 ingetrokken.

2.6 Eind februari 2020 heeft Consument alsnog besloten dat zij haar rente tussentijds wilde middelen. Consument heeft in haar digitale omgeving bij de Bank gezien dat rentemiddeling niet meer werd aangeboden.

2.7 Consument heeft na kennisname van deze mededeling in haar digitale bankomgeving een klacht ingediend bij de Bank. De uitwisseling van standpunten in de interne klachtenprocedure heeft niet geleid tot een oplossing.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld om haar een schadevergoeding van € 5.000,- te betalen. Consument heeft dit bedrag geschat, omdat ze het nadeel, dat zij lijdt doordat ze de hypotheekrente niet kan middelen, niet kan bepalen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument heeft gesteld dat de Bank de op haar rustende zorgplicht jegens haar heeft geschonden, omdat de Bank Consument niet heeft geïnformeerd dat rentemiddeling per 1 juni 2019 niet meer mogelijk is. De Bank heeft op dat moment hierover geen opmerking geplaatst in de berichten box van haar digitale omgeving en ook haar tussenpersoon heeft haar niet geïnformeerd.

Indien Consument van dit besluit van de Bank op de hoogte was geweest, dan had zij op een eerder moment gebruik gemaakt van deze faciliteit.

Verweer van de Bank

- 3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd. Rentemiddeling is nooit een productvoorwaarde geweest. Wel heeft de Bank een beleid gevoerd om het vanaf enig moment aan te bieden onder daarbij te stellen voorwaarden. Dit is echter een faciliteit die zij in relatie tot de klanten onverplicht heeft aangeboden. In verband met een wijziging van het BGfo per 1 juli 2019 heeft de Bank besloten om de mogelijkheid van rentemiddeling in te trekken. De Bank heeft al haar intermediairs over deze wijziging geïnformeerd.

4. Beoordeling

- 4.1 De klacht van Consument draait in de kern om de vraag of de Bank verplicht is Consument van haar besluit om te stoppen met het aanbieden van rentemiddeling te informeren. De Commissie is van oordeel dat dat niet het geval is. Hieronder zal dit worden toegelicht.
- 4.2 De Commissie stelt voorop dat op grond van het Nederlands contractenrecht de Bank de vrijheid heeft te bepalen aan wie en op welke voorwaarden zij financieringen verstrekt. De Bank heeft gesteld dat rentemiddeling nooit een productvoorwaarde is geweest. Voor wat betreft de stelling van Consument dat zij voor een geldlening bij de Bank heeft gekozen vanwege de flexibiliteit in rentewijzigingen en zij rentemiddeling hieronder verstaat, biedt - als dat al voor de beoordeling relevant is - het dossier geen steun. Niet is gebleken immers dat rentemiddeling onderdeel uitmaakt van de overeenkomst. Dit maakt dat de Bank in beginsel niet kan worden gehouden tot het aanbieden van rentemiddeling.
- 4.3 De Bank heeft toegelicht dat rentemiddeling een faciliteit was die zij onverplicht aan haar klanten heeft aangeboden. Vanwege de wijziging in het BGfo (zie hiervoor punt 2.5) heeft zij besloten om te stoppen met het aanbieden van deze faciliteit. De Bank heeft verder toegelicht dat zij, als intermediairsmiddeelschap, al haar intermediairs heeft geïnformeerd over haar besluit te stoppen met het aanbieden van rentemiddeling. Consument stelt zich op het standpunt dat de Bank naast de informatieverstrekking aan haar intermediairs, ook Consument had moeten informeren over haar besluit om te stoppen met het aanbieden van rentemiddeling.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat er geen wettelijke of contractuele verplichting bestaat voor de Bank om haar cliënten rechtstreeks te informeren over dergelijke wijzigingen.

Ook de op de Bank rustende zorgplicht brengt niet met zich dat de Bank ook Consument had moeten informeren over haar besluit om rentemiddeling per 1 juni 2019 niet meer aan te bieden. De zorgplicht behelst weliswaar een informatieplicht, maar deze gaat in de omstandigheden van het onderhavige geval niet zover dat de Bank Consument proactief had moeten informeren over haar besluit. Wat de informatieplicht wel van de Bank verlangt, is dat zij Consument bij het afsluiten van de geldlening voldoende informeert over de op dat moment van toepassing zijnde voorwaarden. Gesteld noch gebleken is dat de Bank hier niet aan heeft voldaan. Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument graag eerder op de hoogte had willen zijn van het besluit van de Bank om rentemiddeling niet langer aan te bieden, rust op de Bank niet de verplichting om een dergelijke beleidswijziging proactief te communiceren naar haar cliënten. In dit geval geldt dit nog meer doordat, naar Consument niet ontkent, deze de bijstand van een intermediair had, aan wie de Bank haar voornemen tot stopzetting van de rentemiddeling wel had meegedeeld. Dat de Bank in eerste instantie bij Consument heeft aangegeven dat zij met rentemiddeling is gestopt omdat zij deze faciliteit niet meer mocht aanbieden, is onjuist en slordig te noemen, maar maakt het bovenstaande niet anders.

4.5 De Commissie wijst de vordering van Consument derhalve af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering 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.