

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-410
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 12 oktober 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : Regio Bank Theussing, gevestigd te Enschede, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 14 juni 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

De Commissie wijst de vordering van Consumenten toe. Daardoor dient Adviseur de opnamekosten aan Consumenten te vergoeden. Deze opnamekosten zijn door Regiobank in rekening gebracht, terwijl Adviseur Consumenten er niet over heeft geïnformeerd dat ze in rekening zouden worden gebracht.

I. Procesverloop

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

- het door Consumenten (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de reactie van Consumenten op het verweer;
- de laatste reactie van Adviseur.

De Commissie stelt vast dat Adviseur 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 Consumenten hebben in 2014 een woning verkocht en daarbij een overwaarde van € 110.000,- gegenereerd. Bedoeling van Consumenten was om deze overwaarde te investeren in een nieuwe woning. Uiteindelijk hebben Consumenten op het kantoor van Adviseur op 22 september 2015 een Eigen Huis Sparen Rekening geopend bij Regiobank.

Deze rekening zou een spaarrente van 1% opleveren. Op het moment waarop Consumenten de overeenkomst sloten, hadden zij reeds bouwgrond aangekocht en een hypothecaire geldlening voor de woningbouw daarop afgesloten.

2.2 Op 22 juli 2016 hebben Consumenten per e-mail aan Adviseur aangegeven dat vanaf de rekening betalingen met betrekking tot de bouw van de eigen woning zullen worden gedaan. Consumenten hebben daarover, voor zover hier relevant, de volgende vragen aan Adviseur gesteld:

- [...]
- Ik las iets over opnamekosten. Wanneer worden deze in rekening gebracht en hoe hoog zijn deze?
- Ik las ook dat deze opnamekosten teruggevorderd kunnen worden. In welke gevallen kan dat, onder welke voorwaarden, hoe en wanneer?
- [...]
- Zijn er andere dingen van belang voor ons mbt deze rekening?

2.3 Dezelfde dag heeft Adviseur gereageerd en als volgt geantwoord:

- [...]
- De opnamekosten zijn 0,5% over het opgenomen bedrag. Zodra er geld overgeboekt wordt, zullen direct de opnamekosten inhouden worden.
- Onder punt 7.4 van de voorwaarden, die ik in deze mail heb bijgesloten, staat wanneer de opnamekosten teruggevorderd kunnen worden.

- [...]
- Het formulier opnamekosten terugboeken heb ik ook bijgesloten. Dit formulier kan ingevuld en met de bewijsstukken bij ons ingeleverd worden, zodat wij dit kunnen regelen met het hoofdkantoor.

2.4 In artikel 7.4 van de Productvoorwaarden die bij de Eigen Huis Sparen Rekening horen, staat het volgende opgenomen:

7.4 De opnamekosten kunnen worden teruggevraagd in de onderstaande gevallen. Hierbij dient een bewijsstuk overlegd te worden. De bewijsstukken mogen niet ouder zijn dan zes maanden.

Gebeurtenis	Bewijsstuk
Aankoop van een woning die als hoofdverblijf dient voor de (mede)Rekeninghouder	Kopie 'Voorlopig koopcontract' of kopie 'Akte van Levering' op naam van de (mede)Rekeninghouder
Aankoop grond ten behoeve van de bouw van een woning die als hoofdverblijf dient voor de (mede) Rekeninghouder	Kopie 'Voorlopig koopcontract' of kopie 'Akte van Levering' op naam van de (mede)Rekeninghouder
Aankoop eigen woning door kind van de (mede) Rekeninghouder	Kopie 'Voorlopig koopcontract' of kopie 'Akte van Levering' op naam van het kind van de (mede) Rekeninghouder en Bewijs van ouder-kind relatie
Aangaan huurcontract van een woning voor persoonlijk gebruik voor de (mede) Rekeninghouder	Huurcontract op naam van de (mede)Rekeninghouder
Aflossing van een hypothecaire geldlening van de (mede) Rekeninghouder.	Een kopie van de aflossingsnota van een hypothecaire geldlening op naam van de (mede) Rekeninghouder. De aflossingsnota mag van iedere willekeurige bank zijn. De aflossingsnota mag niet ouder zijn dan 6 maanden.

2.5 Consumenten hebben uiteindelijk formulieren bij Regiobank ingeleverd teneinde de opnamekosten vergoed te krijgen. De vergoeding van deze opnamekosten is door Regiobank afgewezen omdat niet aan de voorwaarden werd voldaan. Consumenten hebben vanaf de Eigen Huis Sparen Rekening het saldo op die rekening aan kleinere posten in en om het huis besteed.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consumenten

3.1 Consumenten vorderen vergoeding van € 650,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

Consumenten hebben bij aanvang van de overeenkomst de daarbij behorende voorwaarden niet ontvangen. Om die reden was de hierboven in overweging 2.4 geciteerde passage daaruit bij Consumenten onbekend. Consumenten hebben gesteld dat het op de weg van Adviseur had gelegen hen te informeren over de beperkingen voor of bij het sluiten van de overeenkomst. Dit geldt te meer nu Adviseur wist dat het rentepercentage de enige reden was dat de Eigen Huis Sparen Rekening door Consumenten geopend werd. Doordat deze voor Consumenten onbekende kosten in rekening zijn gebracht, achten Consumenten vergoeding hiervan door Adviseur op zijn plaats.

Verweer van Adviseur

3.3 Adviseur heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Hij heeft gesteld dat hij bij het openen van de Eigen Huis Sparen Rekening op 22 september 2015 mondeling uitleg heeft gegeven aan Consumenten. Daarnaast heeft hij aangegeven dat hij op 8 oktober 2015 de productvoorwaarden naar Consumenten heeft gemaïld. Voorts heeft Adviseur aangegeven deze voorwaarden nog eens te hebben gemaïld als bijlage bij zijn hierboven in overweging 2.3 aangehaalde e-mail van 22 juli 2016. Adviseur heeft ontkend dat hij wist hoe Consumenten de spaarrekening zouden aanwenden. Tot slot heeft Adviseur ontkend dat hij tot vergoeding van de kosten dient over te gaan, nu het verzoek van Consumenten om de opnamekosten terug te vragen niet via Adviseur is verricht, maar rechtstreeks aan Regiobank is gezonden.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie merkt op dat de vraag is of Consumenten wisten of redelijkerwijs hadden kunnen weten dat zij opnamekosten verschuldigd zouden zijn. Daarbij is de vraag of Adviseur Consumenten (op de juiste wijze) over de hierboven in overweging 2.4 geciteerde voorwaarden heeft gewezen.
- 4.2 In de onderhavige klachtprocedure spreken Consumenten Adviseur aan, die zij een zorgplichtschending verwijten. In de klachtprocedure hebben zij zich grotendeels gericht op de vernietigbaarheid van de in overweging 2.4 geciteerde passage uit de productvoorwaarden. De Commissie merkt op dat de algemene voorwaarden niet worden gehanteerd door Adviseur, maar door de overkoepelende organisatie Regiobank. De vraag of de productvoorwaarden rechtsgeldig overeengekomen zijn, blijft in het oordeel van de Commissie in het midden.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie rust op Adviseur in deze omstandigheden de plicht Consumenten ten minste de informeren over de relevante kenmerken van de producten die hij hun aanbiedt. Deze informatieplicht vormt een onderdeel van de zorgplicht die op een financiële dienstverlener als Adviseur rust.

Nu Consument betwist dat de productvoorwaarden op 22 september 2015 besproken zijn en de Adviseur het bewijs daarvan niet heeft geleverd, is niet komen vast te staan dat die voorwaarden toen besproken zijn. De Adviseur heeft niet gesteld dat hij de productvoorwaarden toen overhandigd heeft. Hij heeft alleen gesteld dat hij nadien, te weten op 8 oktober 2015 en 22 juli 2017, de voorwaarden per e-mail aan Consument heeft toegestuurd. Uit dat alles volgt dat Consument niet voor of bij het sluiten over de voorwaarden geïnformeerd is. Nu Adviseur er evenmin vanuit mocht gaan dat Consumenten met die productvoorwaarden bekend waren, heeft Adviseur zijn informatieplicht jegens Consumenten geschonden. Daardoor hebben Consumenten een bedrag van € 650,- betaald, waarop zij niet hadden hoeven te rekenen. De Commissie is van oordeel dat dit bedrag door Adviseur aan Consumenten vergoed dient te worden. Consumenten hebben namelijk gemotiveerd gesteld dat zij de Eigen Huis Sparen Rekening niet hadden afgesloten als zij van de productvoorwaarden op de hoogte waren geweest.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 650,-.

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 46 / nieuw: 40 van het Reglement.