

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-31 d.d. 4 februari 2013

(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. J.Th. de Wit, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument sluit via de tussenpersoon een hypothecaire geldlening af, waarvan een gedeelte bestaat uit banksparen. Uit de hypotheekofferte blijkt dat de eerste maand een bedrag van € 4.000,- moet worden ingelegd op de bankspaarrekening en de resterende maanden een bedrag van € 76,-. Na het passeren van de hypotheekakte vordert de financier betaling van de aanvangstorting. Consument stelt dat de tussenpersoon hem niet juist heeft geïnformeerd over de aanvangstorting. De commissie is van oordeel dat de tussenpersoon niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam dienstverlener verwacht had mogen worden. De vordering wordt toegewezen.

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument van 29 augustus 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument.

Aangeslotene heeft afgezien van dupliek.

Desgevraagd zijn na de zitting nog aan de Commissie overgelegd:

- het e-mailbericht van Aangeslotene van 9 november 2012 met als bijlage een e-mailbericht van 3 september 2010 met bijlagen;
- de reactie van Consument van 16 november 2012.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 oktober 2012 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. In het kader van een door Consument af te sluiten hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een andere woning, heeft Consument contact

- opgenomen met Aangeslotene. Aangeslotene heeft voor Consument een hypotheekaanvraag ingediend bij een financier.
- 3.2. Op 29 september 2010 is door de financier een hypotheekofferte uitgebracht voor een bedrag van € 132.780,-, welke offerte op 30 september 2010 door Consument voor akkoord is geparafeerd en ondertekend. Op 10 december 2010 is de overdrachtsakte en hypotheekakte gepasseerd. Bij de notaris heeft Consument wederom een kopie van de hypotheekofferte ondertekend.
- 3.3. De door de financier uit hoofde van de hypotheekofferte verstrekte geldlening bestaat uit twee delen, waaronder een bankspaardeel. De aflossing van dit leengedeelte geschiedt door gedurende de looptijd maandelijks een bedrag op een rentevaste rekening te storten. In de offerte is ten aanzien van de inleg voor het bankspaardeel het volgende bepaald:
“De eerste maand een bedrag van € 4.000,00 en gedurende 9 jaar en 11 maanden, maandelijks een bedrag van € 76,22.”
- 3.4. Op 17 januari 2011 heeft Consument een brief van zijn financier ontvangen, met daarin de mededeling dat zij de verschuldigde eerste inleg op de bankspaarrekening van € 4.000,- nog niet heeft ontvangen.

4. Geschil

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van € 4.000,-.
- 4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur had mogen worden verwacht. Consument voert hiertoe ondermeer aan dat Aangeslotene hem niet heeft geïnformeerd over de eerste inleg van € 4.000,-. Daarnaast heeft Aangeslotene hem in het adviestraject onvoldoende geïnformeerd en hem niet van een (juiste) (lasten)berekening voorzien.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. De Commissie dient de vraag te beantwoorden of Aangeslotene heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht.
- 5.2. Vooropgesteld dient te worden dat Aangeslotene als adviseur en bemiddelaar op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek tegenover haar opdrachtgever verplicht is om bij haar werkzaamheden de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon verwacht mag worden. De Commissie is van oordeel dat dit in ieder geval meebrengt dat een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon er voor behoort te zorgen dat het door haar verstrekte advies past bij de persoonlijke omstandigheden en doelstellingen van haar cliënt en dat zij haar opdrachtgever voldoende informeert en voorziet van de nodige informatie.

- 5.3. Meer concreet betekent dit dat van Aangeslotene mag worden verwacht dat zij Consument voorafgaand aan het tekenen van de hypotheekofferte voldoende duidelijke en juiste informatie verstrekt, zoals een financieringsopzet en lastenberekening, om hem in staat te stellen een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken. De Commissie is van oordeel dat uit de door Aangeslotene na zitting ingebrachte stukken onvoldoende bewijs valt te putten voor het standpunt van Aangeslotene dat zij Consument voorafgaand aan het tekenen van de hypotheekofferte heeft voorzien van dergelijke informatie en deze aan hem heeft toegelicht, zeker nu Consument de ontvangst en juistheid van deze stukken (ondermeer zijn enkele bedragen niet juist en zijn de stukken niet door Consument ondertekend, zoals in die stukken voorzien) uitdrukkelijk heeft betwist. In het bijzonder ontbreekt een maandelijkse lastenberekening waarin meergenoemd bedrag van € 4.000,- is vermeld. Eventuele gespreksverslagen zijn er niet. De Commissie acht de stelling van Consument dat Aangeslotene hem onvoldoende heeft geïnformeerd voldoende aannemelijk.
- 5.4. Anderzijds staat daar tegenover dat door ondertekening van de hypotheekofferte Consument wordt geacht kennis te hebben genomen van de inhoud daarvan en daarmee akkoord te gaan. Vaststaat immers dat in de offerte vermeld staat dat voor het banksparen de eerste maand een bedrag van € 4.000,- diende te worden betaald. Voor zover Consument de offerte niet heeft bestudeerd en daardoor niet heeft gelezen dat een aanvangstorting van € 4.000,- diende te worden gedaan, dient dit in beginsel voor zijn rekening te blijven. Echter, juist omdat Consument stelt dat hij de Nederlandse taal niet in voldoende mate beheerst, hetgeen door Aangeslotene niet is weersproken, had het naar het oordeel van de Commissie op weg van Aangeslotene gelegen zich ervan te vergewissen dat Consument de inhoud van de hypotheekofferte mede aan de hand van een maandelijks lastenoverzicht, waarin genoemde € 4.000,- opgenomen is, had begrepen. Door Aangeslotene is niet aannemelijk gemaakt dat hij de inhoud van de offerte met Consument heeft besproken en toegelicht.
- 5.5. Gelet op het bovenstaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene tekort is geschoten in de nakoming van de op haar rustende verplichtingen als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur te handelen. De Commissie is daarom van oordeel dat Aangeslotene de daaruit voor Consument voortvloeiende schade dient te vergoeden. Die schade bestaat uit de eerste inleg voor het bankspaargedeelte, zijnde een bedrag van € 4.000,-
- 5.6. Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavige geschil te vergoeden.
- 5.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan

Consument vergoedt een bedrag van € 4.000,- alsmede diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van 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.