

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 170 d.d. 7 juli 2011 (mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus, mr. J.Th. de Wit)

Samenvatting

Aangeslotene heeft niet als redelijk handelend en vakbekwaam bemiddelaar gehandeld door Consument niet volledig te informeren over het financiële product.

Consument is hiermee niet in de gelegenheid gesteld om tot een juiste afweging en een verantwoorde keuze voor het product te komen.

I. Procedure

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

- het door Consument ondertekende vragenformulier Geschillencommissie Kifid met bijlagen zoals ontvangen op 27 mei 2010;
- het verweer van Aangeslotene d.d. 20 september 2010;
- de repliek van Consument d.d. 23 oktober 2010;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 11 november 2010.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 18 februari 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op 29 mei 2009 heeft Consument zich tot Aangeslotene gewend middels haar website met het verzoek om een krediet aan te vragen ter aflossing van reeds bestaande kredieten.

De Consument in dat kader ter beschikking staande mogelijkheden zijn door Aangeslotene in een gesprek met Consument besproken op 3 juni 2009. Consument heeft daarbij aangegeven dat hij kredietruimte wenste tegen betaling van zo laag mogelijke maandlasten.

Aangeslotene heeft Consument vervolgens op 8 juni 2009 een offerte toegestuurd voor een doorlopend krediet met een maximum van € 25.500,-, een maandvariabele rente van - in aanvang - 10,9 % en een maandtermijn van € 255,-. Ook werd een offerte uitgebracht voor een betalingsbeschermingsverzekering. De hiervoor verschuldigde en mee te financieren koopsom bedroeg € 4.699,-.

Enkele dagen later worden beide offertes door Consument voor akkoord ondertekend door Aangeslotene ontvangen. Nadat op 29 juni 2009 weer telefonisch contact is geweest met Consument vond op 2 juli 2009 een vervolggelbesprek bij Consument thuis plaats.

Op 9 juli 2009 heeft Aangeslotene van Consument alle ontbrekende stukken retour ontvangen waarna uit een door geldverstrekker uitgevoerde finale BKR-toets bleek dat Consument in de periode na de aanvraag van onderhavig krediet bij een andere geldverstrekker een krediet had afgesloten met een limiet van € 20.000,- en een rentevergoeding van 6,9%, eveneens variabel. Het krediet was voorzien van een

kwijtscheldingsregeling bij overlijden waaraan geen extra kosten waren verbonden. De maandlast bedroeg € 300,-.

Alvorens tot uitbetaling van het overeengekomen krediet over te gaan werd door geldverstrekker, teneinde overkreditering te voorkomen, vereist dat het laatstgenoemde krediet zou worden ingelost. Nadat Aangeslotene hiertoe opnieuw contact met Consument had opgenomen, heeft inlossing van dat krediet daadwerkelijk plaatsgevonden.

3. Geschil

3.1. Consument vordert

- 1) aanpassing van het verschuldigde rentepercentage naar 6,9 zijnde het percentage zoals dat van toepassing zou zijn geweest op het aanvankelijk door Consument afgesloten maar thans reeds afgeloste krediet van € 20.000,- alsmede vergoeding van de als gevolg daarvan verschuldigde extra rente van € 800,- per jaar;
- 2) beëindiging met terugwerkende kracht tot de ingangsdatum van de afgesloten betalingsbeschermingsverzekering en terugbetaling van de daarvoor verschuldigde koopsom van € 4.699,- .

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

- Aangeslotene is ernstig tekortgeschoten in haar advisering nu het door haar gegeven advies slechts is ingegeven door eigenbelang. De in eerste instantie door Consument buiten medeweten van Aangeslotene afgesloten lening kende immers een lagere rentevergoeding en een kortere looptijd. Daarnaast was in het krediet het risico van overlijden gratis meegedeckt terwijl voor verkrijging van het door Aangeslotene geadviseerde krediet een aparte betalingsbeschermingsverzekering ad € 4.699,- moest worden afgesloten.

3.3 Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie daar bij de beoordeling nader op ingaan.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie stelt voorop dat haar niet, althans onvoldoende gegevens zijn verstrekt omtrent de door de offerte van 8 juni 2009 af te lossen leningen anders dan dat het maandbedrag omlaag moest. De discussie tussen partijen is echter gericht op de vraag of na het bekend worden van de nadien gesloten lening van € 20.000,- Aangeslotene had kunnen en mogen adviseren laatstgenoemde lening af te lossen.

4.2. De Commissie overweegt dat het in beginsel de eigen verantwoordelijkheid van Consument is om hem moverende redenen te kiezen voor een krediet dat lagere maandlasten met zich meebrengt dan een ander in aanmerking komend krediet. Dat op het beginsel van contractsvrijheid gebaseerde uitgangspunt heeft naar het oordeel van de Commissie ook te gelden indien dat met zich meebrengt dat Consument zoals in casu, over een langere periode een hogere rentevergoeding verschuldigd is, waarbij het leenbedrag verhoogd is met de kosten van de verzekering. Aangeslotene dient Consument in haar advies in dat geval echter wel nadrukkelijk te wijzen op en te waarschuwen voor dit grote bijkomende nadeel van het door haar geadviseerde financiële product. Aangeslotene had kort na 9 juli 2009 Consument moeten wijzen op de verschillen tussen de af te lossen lening van € 20.000,- en het geadviseerde krediet van € 25.500,- plus de verzekering. Van een dergelijk advies is de Commissie echter niet gebleken. Nu Consument niet uitdrukkelijk gewezen is op bedoelde verschillen, is hij niet

in de gelegenheid gesteld om tot een juiste afweging en een verantwoorde keuze voor het desbetreffende product te kunnen komen. Waar van Aangeslotene als redelijk handelend en vakbekwaam bemiddelaar wel had mogen worden verwacht dat zij haar advies op die manier inhoud had gegeven, heeft zij naar het oordeel van de Commissie dan ook gehandeld in strijd met de op haar rustende zorgplicht en is mitsdien toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van de met Consument gesloten bemiddelingsovereenkomst. De klacht van Consument treft mitsdien doel.

- 4.3. Dat zo zijnde is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene gehouden is de als gevolg hiervan door Consument geleden schade te vergoeden. Deze schade wordt door de Commissie ex aequo et bono begroot op een bedrag van € 7.400,- . De Commissie komt tot dit bedrag door als uitgangspunt te nemen dat in vergelijking met de afgeloste lening de betalingsbeschermingsverzekering overbodig was en dat zonder reden 4% meer rente betaald moest worden. De schade wordt dan gesteld op het betaalde bedrag voor de verzekering, de daarover sedert 15 juli 2009 betaalde rente en de 4% over het resterende leenbedrag, beide renteperiodes tot medio juli 2011. De Commissie laat de rente na medio juli 2011 buiten beschouwing, omdat zij ervan uitgaat dat na betaling van de vastgestelde schadevergoeding Consument desgewenst in staat moet zijn de lening over te sluiten tegen een hem passend rentepercentage, looptijd en maandlast.
- 4.4. 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. 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 de Consument vergoedt een bedrag van € 7.400,- en, bij niet tijdige betaling, met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf vornoemde vier weken tot aan de dag van algehele voldoening, en met vergoeding aan de Consument van 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.