



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Niet Bindende-uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-56 d.d. 22 februari 2012
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. J.W.M. Lenting, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Aangeslotene heeft zich niet gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam dienstverlener verwacht had mogen worden door aan Consumenten een onjuiste aflossingsnota te verstrekken. Consumenten hebben gerechtvaardigd op de gegevens uit de aflossingsnota mogen vertrouwen. Zij hadden de hypothecaire geldlening dan ook op 1 januari 2009 kosteloos vervroegd mogen aflossen. Aangezien het begroten van de schade niet eenvoudig is en onderhandse verkoop van de woning geen reële optie is, is omzetting naar een passende hypothecaire geldlening aangewezen. Het komt de Commissie onder de gegeven omstandigheden redelijk voor dat de hypotheek wordt omgezet naar een hypothecaire geldlening met een vast rentepercentage van 5,45 per jaar, inclusief kosten en opslagen.

I. 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 met bijlagen;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de aanvullende repliek van Consument; en
- de aanvullende dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat beide partijen het advies van de Commissie als niet-bindend aanvaardden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 20 januari 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1. Consumenten hebben op 1 februari 2007 een hypothecaire geldlening ad € 267.000,- bij Aangeslotene afgesloten tegen een rentepercentage van 8,26 voor drie jaar vast. Na drie jaar zou een variabel hypotheekrentepercentage gelden. De Algemene



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- hypothecaire voorwaarden van geldlening, hypotheek en/of andere zekerheidsstelling zijn van toepassing op deze overeenkomst (hierna: de Voorwaarden).
- 2.2. In artikel 6.2.3 van de Voorwaarden is- voor zover relevant - het volgende bepaald:
“De verschuldigde vergoeding bij vervroegde aflossing van de geldlening in gevallen die niet onder de reikwijdte van artikel 6.2.2 en 6.3 vallen bedraagt zes procent (6%) over de resterende schuld gedurende de eerste drie jaar na het passeren van de hypotheekakte. Na de eerste drie jaar is voor de resterende looptijd van de geldlening een vergoeding verschuldigd van één procent (1%) over de resterende schuld, tenzij de schuldenaar een opzegtermijn van minimaal één maand in acht neemt in welk geval deze vergoeding niet verschuldigd is.”
 - 2.3. Consumenten hebben zich in november 2008 tot Aangeslotene gewend met de intentie een wijziging in de bestaande hypothecaire geldlening aan te brengen. Omdat Aangeslotene haar activiteiten per 15 september 2008 op de Nederlandse hypotheekmarkt had gestaakt, kon zij in dit kader niets voor Consumenten betekenen. Hierop hebben Consumenten bij X, de gevolmachtigde van Aangeslotene, een nota opgevraagd waaruit blijkt welk bedrag ze zouden moeten betalen bij volledige aflossing van de hypothecaire geldlening. X heeft op 7 november 2008 een pro forma aflossingsnota aan Consumenten verzonden. In de begeleidende brief bij deze nota is het volgende opgenomen: *“Hierbij treft u de berekening aan van de restschuld van uw lening en de eventueel verschuldigde vergoeding wegens vervroegde aflossing per 7 november 2008.”* In de aflossingsnota zelf is geen bedrag opgenomen voor een vergoeding uit hoofde van vervroegde aflossing.
 - 2.4. Vertrouwend op de gegevens uit de aflossingsnota hebben Consumenten bij hun adviseur geïnformeerd naar de mogelijkheden tot oversluiting van de hypothecaire geldlening. De adviseur heeft Consumenten gewezen op de voor Aangeslotene gebruikelijke vergoeding van 6% bij vervroegde aflossing. Hierop hebben Consumenten op 13 november 2008 om 14:26 uur telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene om de juistheid van de aflossingsnota te verifiëren. Consumenten stellen dat Aangeslotene op dat moment heeft bevestigd dat de inhoud van de aflossingsnota juist was. Aangeslotene kan de inhoud van het telefoongesprek niet bevestigen.
 - 2.5. In vervolg op dit telefoongesprek hebben Consumenten zich tot een andere financier gewend. Deze heeft hen op 5 december 2008 een offerte voor een hypothecaire geldlening ad € 265.000,- tegen een vast rentepercentage van 5,45, onder NHG-voorwaarden voor een looptijd van tien jaar aangeboden. Consumenten hebben deze offerte geaccepteerd.
 - 2.6. Op 30 december 2009, vlak voor het moment van het passeren van de nieuwe hypotheekakte, is het Consumenten gebleken dat de aflossingsnota gewijzigd was en dat Aangeslotene een vergoeding voor vervroegde aflossing van € 14.418,- in rekening zou brengen. Zij hebben toen besloten de bestaande hypothecaire geldlening in stand te laten.

3. Geschil



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.1. Gevorderd wordt- zo verstaat de Commissie- dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de schade die is ontstaan doordat Consumenten de bestaande hypothecaire geldlening niet hebben kunnen omzetten of oversluiten naar een vast rentetarief bij Aangeslotene of andere financier.
- 3.2. Aan deze vordering leggen Consumenten ten grondslag dat zij gerechtvaardigd op de inhoud van de aflossingsnota hebben mogen vertrouwen en dat Aangeslotene haar zorgplicht heeft geschonden door een onjuiste aflossingsnota te verstrekken.
- 3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. Beoordeeld dient te worden of Consumenten op basis van de in overweging 2.3 vermelde aflossingsnota, er gerechtvaardigd op hebben mogen vertrouwen dat geen vergoeding voor vervroegde aflossing van de bestaande hypothecaire geldlening in rekening zou worden gebracht.
- 4.2. De Commissie constateert dat X op verzoek van Consumenten deze aflossingsnota heeft verstrekt en daarbij heeft bericht: *“Hierbij treft u de berekening aan van de restschuld van uw lening en de eventueel verschuldigde vergoeding wegens vervroegde aflossing per 7 november 2008.”* In de berekening zelf is geen bedrag voor vervroegde aflossing opgenomen.
- 4.3. De Commissie constateert voorts dat Consumenten onderzoek hebben verricht, door Aangeslotene telefonisch te benaderen om de inhoud van de aflossingsnota te verifiëren. Hoewel de inhoud van dit telefoongesprek niet te achterhalen valt, kan dit niet voor rekening van Consumenten komen. Aangeslotene heeft niet gesteld dat de inhoud van dit telefoongesprek anders zou zijn geweest.
- 4.4. Ter zitting heeft Aangeslotene haar standpunt herhaald dat in de pro forma aflossingsnota per 7 november 2008 abusievelijk geen vergoeding voor vervroegde aflossing was opgenomen. Zij stelt dat slechts sprake is geweest van een kennelijke vergissing en dat een pro forma aflossingsnota een algemeen indicatief karakter heeft. De Commissie verwerpt dit verweer. X heeft immers in niet mis te verstane bewoordingen aangegeven wat de financiële gevolgen van volledige aflossing van de hypothecaire geldlening zouden zijn. Als haar gevolmachtigde daarbij een fout heeft gemaakt, behoort dat voor rekening van Aangeslotene te komen.
- 4.5. Gezien het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Consumenten er gelet op van de inhoud van de aflossingsnota vanuit mochten gaan dat geen vergoeding voor vervroegde aflossing in rekening zou worden gebracht. Omdat Aangeslotene slechts bereid is gebleken volledige aflossing van de hypothecaire geldlening toe te staan door hiervoor een bedrag in rekening te brengen, heeft zij zich jegens Consumenten niet gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam dienstverlener verwacht had mogen worden.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.6. Ter beoordeling staat vervolgens of Consumenten daardoor schade hebben geleden en zo ja, tot welk bedrag. Consumenten hadden naar het oordeel van de Commissie op 1 januari 2009 de bestaande hypothecaire geldlening kosteloos kunnen aflossen. Het begroten van de schade is echter niet eenvoudig, omdat men deze zou moeten baseren op toekomstige renteschommelingen. Onderhandse verkoop van de woning van Consumenten is gezien de huidige situatie op de onroerendgoedmarkt geen reële optie, omdat zij zich daardoor geconfronteerd zouden zien met een aanzienlijke restschuld. Omzetting naar een passende hypothecaire geldlening is dus aangewezen.
- 4.7. Het komt de Commissie onder de gegeven omstandigheden redelijk voor dat de hypothecaire geldlening wordt omgezet naar een hypothecaire geldlening met een vast rentepercentage van 5,45 per jaar, inclusief kosten en opslagen. Deze omzetting dient plaats te vinden met terugwerkende kracht tot 1 januari 2009 en voor een rentevaste periode van tien jaar. Bij afloop van deze rentevaste periode zal de rente opnieuw marktconform behoren te worden vastgesteld, uitgaande van de op dat moment gebruikelijke gemiddelde rentetarieven voor nieuw af te sluiten hypothecaire financieringen bij soortgelijke leningen met eenzelfde periode. Hetgeen in de achterliggende periode te veel of te weinig betaald blijkt te zijn dient tussen partijen verrekend te worden. Als Consumenten meer aan Aangeslotene hebben betaald dan hetgeen zij ingevolge het voorgaande verschuldigd zijn, dient het meerdere aan hen terugbetaald te worden. De fiscale consequenties van een en ander regarderend Aangeslotene niet en zullen door Consumenten zelf nagegaan en geregeld moeten worden.
- 4.8. Omdat zij in het gelijk worden gesteld komt de eigen bijdrage tevens voor vergoeding in aanmerking.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij niet-bindend advies vast dat Aangeslotene de hypothecaire geldlening van Consumenten dient om te zetten naar een aflossingsvrije hypotheek met een vast rentepercentage van 5,45 per jaar met ingang van 1 januari 2009 en voor een periode van tien jaar. Het in de achterliggende periode meer respectievelijk, minder door Consument betaalde dient tussen partijen te worden verrekend op de wijze als onder 4.7 is overwogen. Daarnaast dient Aangeslotene aan Consumenten de door hun betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van dit geschil van € 50,- te vergoeden.

Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van drie maanden na de verzenddatum van dit advies.

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.