

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-04 d.d. 3 januari 2012

(mevrouw mr. E. Dil Stork, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en de heer mr. W.F.C. Baars, leden en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)

Samenvatting

Voor rekening en risico van Aangeslotene behoren te komen het feit dat door Aangeslotene, achteraf gezien, niet voldoende adequaat is gecommuniceerd met de geldverstrekker alsmede het feit dat de geldverstrekker haar werkwijze aangaande hypotheekaanvragen heeft gewijzigd, hetgeen bij Aangeslotene reeds bekend was.

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 met bijlagen, ontvangen 11 augustus 2010;
- het antwoord van Aangeslotene met bijlagen d.d. 10 december 2010;
- de repliek van Consument met bijlagen d.d. 29 december 2010;
- de dupliek van Aangeslotene met bijlagen d.d. 15 april 2011.

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 9 september 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 In verband met het einde van de rentevastperiode van zijn lopende hypothecaire geldlening heeft Consument zich begin 2008 voor advies gewend tot Aangeslotene. Op 3 april 2008 heeft geldverstrekker X een hypotheekofferte, met een geldigheidsdatum tot 3 juli 2008, uitgebracht. Hierbij was sprake van een uit drie leningdelen bestaande geldlening met een gezamenlijke hoofdsom van € 194.033,-; voor ieder leningdeel was een rentepercentage van 4,75% geoffreerd met een rentevastperiode van 10 jaar. In dit bedrag was een verbouwing van de badkamer meegefinancierd.
- 2.2 Consument heeft de offerte op 22 april 2008 geaccepteerd. Op 23 april 2008 zijn diverse bescheiden naar X opgestuurd.
- 2.3 X heeft bij brieven van respectievelijk 5 mei en 4 juni 2008 bij Aangeslotene om nog ontbrekende bescheiden verzocht. X verzocht hierbij onder andere om "een bewijs van

aflossing en opheffing van het aflopend krediet” alsmede “een opgave door de verzekeringsmaatschappij van het geprognosticeerde kapitaal bij in leven zijn op de einddatum gebaseerd op een rendement van 8% (verder: ‘het 8% prognoserendement’)”. Door X is daarbij aangegeven dat na ontvangst van alle gevraagde bescheiden de aanvraag ter beoordeling in behandeling zal worden genomen.

- 2.4 Op 4 juni 2008 ontving Aangeslotene een opgave van het voorbeeldkapitaal van de verzekeraar, waarbij werd gerekend met een (voorbeeld)rendement van 5%; Aangeslotene heeft deze opgave doorgestuurd naar X.
- 2.5 Op 18 juni 2008 heeft Aangeslotene X een e-mailbericht gestuurd met daarin een opgave van de afgeloste leningen.
- 2.6 Op 28 juni 2008 heeft X de aanvraag van Consument beoordeeld en afgewezen, aangezien niet werd voldaan aan de NHG normen. Dezelfde dag heeft Y per brief Aangeslotene nogmaals verzocht om het prognoserendement van 8% aan te leveren. Ter toelichting gaf X aan dat het doelkapitaal van het bruto prognoserendement op basis van een rendement van 5% niet toereikend was om het op de einddatum minimaal vereiste kapitaal te behalen. Bij brief van 7 juli 2008 heeft Y haar verzoek dienaangaande herhaald.
- 2.7 Op 30 juni 2008 is een door Consument ingeschakelde aannemer begonnen met verbouwingswerkzaamheden in de woning van Consument.
- 2.8 Op 16 juli 2008 heeft Consument een krediet afgesloten met een hoofdsom van € 15.000,- en een rente van 8,4%. Uit dit krediet vloeiden voor Consument maandlasten voort ten bedrage van € 300,- (bestaande uit rente plus aflossing).
- 2.9 Op 21 augustus 2008 heeft de verzekeraar het gevraagde 8% prognoserendement naar Aangeslotene verstuurd. X heeft vervolgens een nieuwe offerte uitgebracht, welke door Consument niet is geaccepteerd. Consument heeft uiteindelijk in januari 2009 bij een andere geldverstrekker een (nieuwe) hypothecaire geldlening afgesloten tegen een rente van 5,3%, 30 jaar vast.

3. Geschil

- 3.1. In de eerste plaats vordert Consument vergoeding van het rentenadeel dat is ontstaan doordat Consument zich genoodzaakt heeft gezien ter financiering van de verbouwing een persoonlijke lening af te sluiten. Consument stelt hierdoor een hoger rentepercentage te hebben moeten betalen dan het geval zou zijn geweest indien de hypothecaire geldlening eerder tot stand was gekomen. Consument heeft dit nadeel begroot op € 1.656,76 (juli 2008 t/m januari 2009: 7 maanden á € 236,68). In de tweede plaats vordert Consument een tegemoetkoming in het renteverskil tussen het rentepercentage dat Consument thans betaalt op de nieuwe geldlening (5,3%), en het rentepercentage dat verschuldigd zou zijn geweest indien de geldlening bij X (tijdig) tot stand zou zijn gekomen (4,75%).
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument is van mening dat Aangeslotene niet voortvarend genoeg heeft gehandeld waardoor de beoogde passeerdatum van de hypotheekakte niet is gehaald. Zo heeft Aangeslotene niet adequaat (genoeg) gereageerd op het verzoek van X d.d. 4 juni 2008 waarin werd verzocht om een 8% prognoserendement door de verzekeraar. Door deze handelwijze heeft Consument niet van het voordelige (door X geoffreerde) rentetarief gebruik kunnen maken.
- Aangeslotene heeft niet dan wel niet afdoende over de (voortgang van de) hypotheekaanvraag met Consument gecommuniceerd. Op basis van de uitlatingen van Aangeslotene was Consument in de veronderstelling dat de hypotheekakte tijdig bij de notaris zou kunnen passeren. Van een nieuwe werkwijze van X aangaande het accepteren van een hypotheekaanvraag was Consument niet op de hoogte.
- Consument heeft € 15.000,- moeten lenen in verband met een verbouwing. Dit leidde voor de duur van 6 maanden tot extra maandelijks uitgaven van € 300,-.

3.3 Aangeslotene stelt dat de vordering van Consument afgewezen moet worden. Aangeslotene voert hiervoor het volgende aan.

- Consument heeft bij het begin van het traject gezegd dat er slechts sprake was van één lening. In een later stadium, naar aanleiding van de brief van de geldverstrekker d.d. 5 mei 2008, bleken er bij BKR meerdere leningen op naam van Consument geregistreerd te zijn, welke eerst moesten worden afgelost. Pas toen dit, op 19 juni 2008, het geval was, kon de hypotheekaanvraag door X in behandeling worden genomen.
- X heeft haar werkwijze en procedure gewijzigd. Dit bracht met zich dat door X alle stukken niet eerder beoordeeld zouden worden dan na ontvangst van een compleet dossier. Vervolgens had X 10 dagen nodig om een aanvraag te kunnen beoordelen. Consument was van deze werkwijze op de hoogte.
- Door haar 'scherpe' rentetarieven ontving X dermate veel hypotheekaanvragen, dat dit haar eigen capaciteit en gebruikelijke verwerkingstijd te boven ging. Het valt Aangeslotene niet te verwijten dat X haar procedures heeft gewijzigd. In dat opzicht was er dan ook sprake van overmacht aan de kant van Aangeslotene.
- Consument heeft er zelf voor gekozen om vast een aanvang te maken met de voorgenomen verbouwingswerkzaamheden, hoewel de hypotheekverlening nog niet rond was.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht. De volgende punten die in de hoorzitting naar voren zijn gekomen, zijn kort en zakelijk weergegeven, voor de beoordeling van dit geschil van belang.

- Aangeslotene betoogt dat verzekeraars in 2008 geen, naar NHG normen vereiste, 8% prognoserendementen meer verstrekten, doch louter prognoserendementen van 5%.
- De verklaring van de verzekeraar is op 4 juni 2008 ontvangen en aan X verzonden. Eerst op 28 juni 2008 heeft X de aanvraag beoordeeld en afgewezen; X had eerder kunnen en moeten constateren dat het aangeleverde (5%) prognoserendement niet voldoende was.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 Het gehele traject van de aanvraag voor een hypotheek bij een geldverstrekker tot en met het passeren van de akte bij de notaris zou in beginsel in ongeveer 3 maanden moeten kunnen worden doorlopen; hiervan is in onderhavige zaak echter geen sprake geweest. De Commissie stelt vast dat Consument daarmee niet die dienstverlening heeft gehad die hij had mogen verwachten.
- 4.2 Aangeslotene is van mening goed te hebben gehandeld door veel contact met Consument en X te hebben gehouden. Die contacten zijn echter naar het oordeel van de Commissie onvoldoende adequaat gebleken, hetgeen voor rekening en risico van Aangeslotene dient te komen.
- 4.3 Uit de stukken van het dossier, waaronder de herhaalde rappels zijdens X, blijkt volgens de Commissie, anders dan Aangeslotene lijkt te veronderstellen, niet dat de nog openstaande leningen het grootste struikelblok in deze zijn geweest. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene niet adequaat genoeg is omgegaan met de door de geldverstrekker herhaaldelijk gevraagde opgave van een 8% prognoserendement door de verzekeraar.
- 4.4 Hoewel de Commissie zich kan voorstellen dat Aangeslotene zich door de nieuwe werkwijze van X aangaande het verwerken en beoordelen van een hypotheekaanvraag onaangenaam verrast heeft gevoeld, is de Commissie van oordeel dat deze nieuwe werkwijze, die bekend was bij Aangeslotene, voor rekening en risico van Aangeslotene dient te komen.
- 4.5 Nu Aangeslotene in onderhavig geval is tekort geschoten in haar dienstverlening, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene hiermee aansprakelijk is voor schade die dientengevolge is ontstaan. Dienaangaande merkt de Commissie op dat het rentepercentage uit de offerte van Y (4,75% bij een rentevastperiode van 10 jaar en een hoofdsom van € 194.033,-) en het rentepercentage van de lening zoals Consument deze uiteindelijk bij een andere geldverstrekker heeft afgesloten (5,3% bij een rentevastperiode van 30 jaar) niet zonder meer met elkaar zijn te vergelijken. De Commissie stelt de schade in deze dan ook vast naar redelijkheid en billijkheid. Aangaande het verschil in rentepercentage gaat de Commissie uit van een netto verschil van 0,1% per jaar, hetgeen neerkomt op een bedrag van € 194,-. Gerekend over een periode van 10 jaar (de oorspronkelijk geoffreerde rentevastperiode) leidt dit tot vergoeding van een bedrag van € 1.940,-. Voorts heeft Consument gedurende 6 maanden 8,4% rente moeten betalen op het krediet dat is afgesloten in verband met de verbouwingswerkzaamheden. Gedurende deze 6 maanden heeft Consument 3,65% meer rente moeten betalen (8,4% ten opzichte van 4,75%) over een bedrag van € 15.000,-; dit komt neer op een bedrag van € 273,75 en dient eveneens door Aangeslotene aan Consument te worden vergoed.

Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van 30 dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.213,75 en dat Aangeslotene, nu Consument deels in het gelijk is gesteld, ook de eigen bijdrage van Consument aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-, dient te vergoeden. Bij gebreke van tijdige betaling is Aangeslotene tevens de wettelijke rente verschuldigd.

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.