



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-109 d.d. 4 april 2012

(mr. R.J. Paris, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. B.C. Donker, secretaris)

Samenvatting

Consument is van mening dat de bank bij de verlenging van de rente van de bestaande hypothecaire geldlening jegens hem is tekortgeschoten in haar zorgplicht. De bank heeft, ondanks dat het haar bekend was dat Consument een variabele dagrente wenste en Consument de door de bank uitgebrachte offerte met een rentepercentage voor één maand ondertekend had geretourneerd, de rente op de hypothecaire geldlening voor een periode van 10 jaar verlengd. De Commissie is van oordeel dat, gelet op het feit dat Consument niet aannemelijk heeft kunnen maken dat de bank de door Consument voor akkoord getekende offerte zou hebben ontvangen, niet gezegd kan worden dat de bank tekort is geschoten in nakoming van de zorgplicht door terug te vallen op de door haar eerder uitgebrachte renteverlengingsofferte.

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 door Consument ondertekende vragenformulier met een nadere toelichting en bijlagen, ontvangen op 25 oktober 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 21 maart 2011;
- de repliek van Consument d.d. 4 april 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 3 mei 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 23 september 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Consument had bij Aangeslotene een hypothecaire geldlening met een rentevastperiode tot 1 augustus 2009.
- Op 23 juni 2009 heeft Aangeslotene Consument schriftelijk geïnformeerd over het naderen van het einde van de rentevastperiode en heeft zij voorgesteld om de rente voor de beide leningdelen per 1 augustus 2009 vast te stellen voor een periode van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- tien jaar, op een rente van 6,4% per jaar. Consument werd verzocht om binnen twee weken te reageren indien hij een ander voorstel wenste.
- Op 21 juli 2009 heeft Consument het voorstel van Aangeslotene schriftelijk afgewezen en heeft hij aangegeven per 1 augustus 2009 een variabele dagrente te willen, zodat hij in augustus 2009 tijd zou hebben om met zijn hypotheekadviseur bij Aangeslotene alternatieven te bespreken. Tevens heeft Consument vermeld dat hij tussen 21 juli 2009 en 2 augustus 2009 op vakantie was, doch wel (zij het moeilijk) telefonisch bereikbaar te zijn.
 - Als reactie op deze brief heeft Aangeslotene op 23 juli 2009 een offerte uitgebracht met een rente van 4,1% voor een rentevastperiode van één maand. Daarnaast heeft een hypotheekadviseur van Aangeslotene telefonisch contact opgenomen met Consument en een afspraak gemaakt voor 8 september 2009. Het gesprek is later verplaatst naar 11 september 2009.
 - Aangeslotene heeft per 1 augustus 2009 de rente op de hypothecaire geldlening van Consument voor een periode van tien jaar vastgezet, zoals was aangeboden in haar brief van 23 juni 2009.
 - Consument heeft hiertegen geageerd en heeft na veelvuldige correspondentie met de Klachtenafdeling van Aangeslotene besloten zijn hypothecaire geldlening bij een andere geldverstrekker onder te brengen.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen c.q. nalaten van Aangeslotene geleden schade, bestaande uit een hogere rente per 1 augustus 2009, een versnelde aflossing van zijn hypotheekschuld, de kosten van het oversluiten van zijn hypotheek naar een andere geldverstrekker en alle overige schade die hij heeft geleden.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument is van mening dat Aangeslotene bij de verlenging van de rente van de bestaande hypotheek jegens hem is tekortgeschoten in haar zorgplicht. De administratieve organisatie en de communicatiemiddelen van Aangeslotene lieten te wensen over.
 - Op 21 juli 2009 heeft Consument Aangeslotene per brief laten weten dat hij per 1 augustus 2009 een variabele dagrente wenste. Naar aanleiding hiervan heeft hij telefonisch contact met een hypotheekadviseur van Aangeslotene gehad en heeft hij een offerte voor een rentepercentage voor één maand mogen ontvangen. In het telefoongesprek met de adviseur maakte hij een afspraak om in september 2009 diverse alternatieven te bespreken. Vervolgens heeft hij op 28 juli 2009 de ontvangen hypotheekofferte voor het kortlopende rentevastperiode ondertekend teruggestuurd. Desondanks heeft Aangeslotene per 1 augustus 2009 de rente op de hypothecaire lening verlengd voor een periode van 10 jaar, zoals was aangekondigd in de brief van 23 juni 2009. Consument werd hiervan pas op de hoogte gesteld in het



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- gesprek van 11 september 2009. De brief van 8 augustus 2009 die door Aangeslotene zou zijn verstuurd, heeft Consument niet mogen ontvangen.
- Consument had van Aangeslotene verwacht dat zij contact met hem had opgenomen indien zij de door hem ondertekende hypotheekofferte van 23 juli 2009 niet had ontvangen, zoals zij in de schriftelijke stukken naar voren heeft gebracht. Dat er in de eerste week van augustus 2009 telefonisch contact tussen beiden hierover zou zijn geweest, bestrijdt Consument ten zeerste. Het ligt volgens Consument op de weg van Aangeslotene om aan te tonen dat zij én de ondertekende offerte niet heeft ontvangen én dat er telefonisch contact is geweest. Nu zij daar niet in geslaagd is, kan Aangeslotene hem deze omstandigheden niet toerekenen.
 - Consument stelt dat er gelet op het voorgaande niet gesproken kan worden van wilsovereenstemming tussen partijen met betrekking tot de verlenging van de rente op de hypothecaire geldlening voor een periode van tien jaar en dat er evenmin sprake is van redelijkheid en billijkheid.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.
- Aangeslotene is van mening dat zij gerechtigd was om op de renteherzieningsdatum - 1 augustus 2009 - de rente vast te zetten zoals aangekondigd in haar brief van 23 juni 2009. Zij is niet bereid om Consument tegemoet te komen in zijn vordering.
 - Op 23 juli 2009 is door Aangeslotene, na de afwijzing van het renteverlengingsvoorstel van 23 juni 2009 door Consument, een andere offerte toegestuurd. In de eerste week van augustus 2009 is vervolgens door een hypotheekspecialist van Aangeslotene telefonisch contact met Consument opgenomen en is besproken dat indien Consument de hypothecaire geldlening wilde wijzigen naar een variabele rente de voorgelegde offerte voor akkoord ondertekend retour gezonden diende te worden.
 - Daar de offerte niet retour kwam, heeft Aangeslotene op 8 augustus 2009 Consument schriftelijk geïnformeerd over de rentecondities per 1 augustus 2009 en werd het automatische verlengingsvoorstel van 23 juni 2009 geëffectueerd.
 - In tegenstelling tot hetgeen Consument stelt over het versturen van de ondertekende offerte van 23 juli 2009, heeft de hypotheekadviseur verklaard dat Consument in het gesprek op 11 september 2009 heeft aangegeven dat hij deze offerte niet heeft ondertekend in verband met de hoogte van de rente en hij in de veronderstelling verkeerde dat de afspraak ook over de rente zou gaan.
- 3.4. Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.
- Consument benadrukt dat hij tot aan het gesprek op 11 september 2009 in de veronderstelling verkeerde dat hij alsdan met de hypotheekadviseur de verschillende mogelijkheden met betrekking tot de renteverlenging van zijn hypothecaire geldlening zou bespreken. Deze afspraak werd immers in overleg gepland na zijn bericht dat hij het renteverlengingsvoorstel van Aangeslotene had afgewezen. Hij is verder niet meer alert geweest op het al dan niet ontvangen van een bevestiging van Aangeslotene van de door hem ondertekende wijzigingsofferte van 23 juli 2009. De verklaring van de hypotheekadviseur daarover betwist hij ten zeerste. Consument



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- heeft de voor akkoord getekende offerte tijdens zijn vakantie tussen twee reizen door opgestuurd.
- Aangeslotene is van mening dat Consument zelf nalatig is geweest in het gehele traject. Pas een maand nadat Aangeslotene het verlengingsvoorstel had verstuurd en vlak vóór het beëindigen van de rentevastperiode heeft Consument afwijzend gereageerd. Desondanks heeft Aangeslotene een nieuwe offerte uitgebracht. Consument heeft deze offerte niet ondertekend retour gestuurd, ondanks een telefonische herinnering begin augustus. Evenmin heeft Consument contact met Aangeslotene opgenomen na ontvangst van de brief van 8 augustus 2009 waarin de effectuering van de in de brief van 23 juni 2009 opgenomen verlenging werd bevestigd. De renteafschrijving op basis daarvan in augustus 2009 heeft Consument evenzeer voorbij laten gaan zonder enige reactie. Aangeslotene geeft aan dat indien Consument op één van deze momenten alsnog contact had opgenomen, zij bereid was geweest de ondertekende wijzigingsofferte in behandeling te nemen.

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. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene op 23 juni 2009 Consument een renteverlengingsvoorstel heeft gedaan in verband met het naderen van het einde van de rentevastperiode per 1 augustus 2009. Op 21 juli 2009 heeft Consument dit voorstel afgewezen. Aangeslotene heeft daarop op 23 juli 2009 een offerte uitgebracht voor een rentepercentage met een looptijd van een maand, conform het verzoek van Consument. Vanwege het uitblijven van een ondertekend exemplaar van deze offerte heeft Aangeslotene per 1 augustus 2009 de rente op de hypothecaire geldlening van Consument verlengd voor een periode van tien jaar, zoals eerder was aangeboden in haar brief van 23 juni 2009.
- 4.2. De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen in hoeverre Aangeslotene in het traject omtrent de verlenging van de hypothecaire geldlening van Consument haar zorgplicht als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener is nagekomen.
 - Uit hetgeen partijen hebben gesteld en ter hoorzitting hebben toegelicht, maakt de Commissie op dat beide partijen andere verwachtingen hadden omtrent de afhandeling van de verlenging van de hypothecaire geldlening per 1 augustus 2009. Consument verkeerde in de veronderstelling dat zijn wensen voor verlenging voor Aangeslotene voldoende duidelijk waren en dat hij in het gesprek in september 2009 nog verschillende mogelijkheden kon bespreken. Aangeslotene was daarentegen in afwachting van een ondertekend exemplaar van de wijzigingsofferte van 23 juli 2009, waarna zij bij gebrek daaraan de rente van de geldlening, conform het aanbod van 23 juni 2009, heeft vastgezet voor een periode van tien jaar.
 - De Commissie neemt vervolgens in overweging dat partijen van mening verschillen over een aantal contactmomenten zoals door hen naar voren is gebracht. Consument



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

ontkent dat er in de eerste week van augustus 2009 telefonisch contact met de hypotheekadviseur is geweest en dat de brief van Aangeslotene van 8 augustus 2009 door hem is ontvangen. Aangeslotene stelt daarentegen geen ondertekende wijzigingsofferte van Consument te hebben ontvangen.

- Nu partijen elkaars verdere stellingen weerspreken, in het bijzonder de over en weer gestelde contactmomenten, resteert de Commissie niets anders dan vast te stellen of partijen tijdig wilsovereenstemming hebben bereikt over een andere rentevastperiode dan de aangeboden automatische verlenging gelijk aan de verstreken rentevastperiode en of Consument Aangeslotene daaraan mocht houden.
- Aangezien het op de weg van Consument lag in elk geval aannemelijk te maken dat Aangeslotene de door Consument voor akkoord getekende offerte van 23 juli 2009 ontvangen had en hij daarin niet geslaagd is, is niet komen vast te staan dat een andere rentevastperiode overeengekomen is dan dezelfde rentevastperiode als de verstreken. Nu Aangeslotene Consument op een dergelijke verlenging tijdig (23 juni 2009) attent gemaakt had en Consument weliswaar medegedeeld had het daarmee niet eens te zijn maar vervolgens de uitgebrachte offerte van 23 juli 2009 niet geaccepteerd had, kan niet gezegd worden dat Aangeslotene tekortgeschoten is in de nakoming van haar zorgplicht door terug te vallen op haar offerte van 23 juni 2009.
- De Commissie merkt verder nog op dat Consument zelf meer actief en oplettend had kunnen en moeten zijn en niet had mogen aannemen dat het gesprek van 11 september 2009 doorslaggevend zou zijn. Op het moment dat Consument geen enkele bevestiging kreeg van ontvangst van de door hem ondertekende offerte van 23 juli 2009 - waarvan de ondertekening en verzending door Consument overigens door Aangeslotene wordt betwist - en had opgemerkt dat het rentebedrag in augustus 2009 niet gewijzigd was conform de door hem ondertekende wijzigingsofferte, had hij per omgaande contact moeten opnemen met Aangeslotene. De wijzigingsofferte had dan wellicht alsnog geëffectueerd kunnen worden.
- Consument maakt in zijn klacht bij de Commissie nog gewag van een te hoge rente vanaf 1 augustus 2009, maar dat onderwerp is in de discussie bij de Ombudsman noch in de loop van onderhavige procedure aan de orde geweest, zodat de Commissie daaraan verder voorbijgaat.
- Resumerend acht de Commissie de klacht ongegrond, zodat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

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.