

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-427 d.d.
4 december 2014**

**(mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter, mr. P.M. Arnoldus-Smit en mr. A.M.T. Wigger, leden
en mr. F. Faes, secretaris)**

Samenvatting

Consument heeft zich in het kader van het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening tot de adviseur gewend. Na advies van de adviseur heeft Consument zijn geldlening overgesloten. Consument stelt dat het advies niet passend was en onnodige kosten met zich heeft meegebracht. De Commissie is van oordeel dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht. De Commissie acht de klacht van Consument deels gegrond.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Financiële Rekenkamer B.V. , gevestigd te Almelo, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

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, ontvangen op 29 juli 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkomst 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 20 juni 2014 en aldaar is Consument verschenen. Aangeslotene is niet verschenen.

De Commissie heeft partijen nadien nog twee keer voor een zitting opgeroepen ten einde nadere informatie te verkrijgen en een schikking tussen partijen te beproeven. Beide keren heeft de zitting geen doorgang gevonden omdat partijen – of een van hen – verhinderd waren te verschijnen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. In 2011 heeft Consument zich gewend tot Aangeslotene met het oog op het oversluiten van zijn toen bij Argenta (Quion) lopende hypothecaire lening van € 246.300, zijnde een beleggingshypothecaire lening. De rente bedroeg op dat moment 3,95% per jaar.
- 3.2. Na een door de heer [X] (adviseur) van Aangeslotene gegeven advies hebben Consument en zijn echtgenote in 2011 een offerte van ING aanvaard en ondertekend, voor een hypothecaire lening van € 250.000,-. De 'ING Combinatiehypothecaire lening' bestaat uit:
 - een bankspaargedeelte ter grootte van € 132.000,- met een looptijd van 300 maanden en rente van 4,5% per jaar met een rentevastperiode van 60 maanden; en
 - een aflossingsvrij gedeelte van € 118.000,- met een looptijd van 360 maanden tegen een rente van 4,15% per jaar met een rentevastperiode van 60 maanden.
- 3.3. De offerte diende vóór 19 mei 2011 aan ING te worden geretourneerd. Omdat ING de getekende hypotheekofferte niet tijdig retour heeft ontvangen, heeft zij een verleningsprovisie ad € 1.250,- aan Consument in rekening gebracht. De hypotheekakte is op 3 oktober 2011 gepasseerd.
- 3.4. Consument heeft een bedrag van € 3.500,- voor de dienstverlening van Aangeslotene voldaan.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van de door Consument gemaakte kosten in verband met het oversluiten van de geldlening, zijnde een bedrag van € 7.126,-. Naar de Commissie begrijpt omvat dit bedrag mede genoemde advieskosten van € 3.500,- en de verleningsprovisie van € 1.250,-.
- 4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel adviseur mag worden verwacht. Consument voert in het kader hiervan het volgende aan:
 - Aangeslotene heeft Consument onvoldoende geadviseerd met betrekking tot het oversluiten van de geldlening. Aangeslotene heeft geen alternatieven aan Consument voorgelegd en heeft onvoldoende inzichtelijk gemaakt waarom oversluiten naar een andere hypotheekverstrekker zinvol was. Het was niet nodig om naar een andere hypotheekverstrekker te gaan, nu ook Argenta een spaarhypothecaire lening aanbiedt. Aangeslotene heeft Consument een hypotheeklastenverlaging in het vooruitzicht gesteld, terwijl achteraf is gebleken dat na de voorgestelde omzetting van de geldlening zelfs sprake was van een hypotheeklastenverzwaring.
 - De geldlening is onnodig vroeg overgesloten. De rentevastperiode bij Argenta liep pas anderhalf jaar later af en bovendien was de hypotheekrente bij Argenta lager dan bij ING. Aangeslotene heeft Consument voorgehouden dat de hypotheekrente bij zijn bestaande hypotheekverstrekker (Argenta) aanzienlijk zou stijgen. Dit bleek achteraf niet juist te zijn.
 - Omdat Aangeslotene de zaak niet op tijd geregeld had, kwamen er ook nog verlengingsprovisie tot een bedrag van € 1.250,- bovenop.
- 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 te beoordelen of Aangeslotene heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel adviseur mag worden verwacht.
- 5.2. De Commissie stelt voorop dat zij slechts over een zeer beperkt dossier beschikt, terwijl door de afwezigheid van partijen tijdens de nader bepaalde zittingen ook niet voldoende aanvullende inlichtingen zijn verstrekt. In de door partijen overgelegde stukken zijn geen aanwijzingen te vinden dat Aangeslotene verschillende alternatieven aan Consument heeft voorgelegd om Consument in de gelegenheid te stellen een weloverwogen keuze met betrekking tot een overstap te kunnen maken. De vergelijking tussen de bestaande hypotheek en geldlening bij ING alleen is in de gegeven omstandigheden onvoldoende. Op basis van de overgelegde stukken is de Commissie voorts van oordeel dat Aangeslotene onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt waarom oversluiten van de bestaande geldlening naar een andere geldverstrekker in het belang van Consument was.
- 5.3. Over de verlengingsprovisie heeft Aangeslotene opgemerkt dat deze post een kwestie is tussen ING en Consument en dat deze er meermalen op is geattendeerd dat hij voort moest maken met aanlevering van de stukken. Het behoort tot de taak van de tussenpersoon om in kwesties als deze, waar enigszins mogelijk, te voorkomen dat de cliënt onnodig extra kosten moet maken. Niet is komen vast te staan dat Aangeslotene al hetgeen redelijkerwijs van hem mocht worden verwacht heeft gedaan om Consument voor dit gevolg te behoeden. De gestelde waarschuwingen zijn niet terug te vinden in de stukken. Een en ander leidt tot de conclusie dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel adviseur had mogen worden verwacht. De Commissie acht de klacht van Consument (gedeeltelijk) gegrond. Het door Consument gevorderde bedrag is echter niet geheel toewijsbaar. De Commissie gaat voorbij aan de vordering, voor zover die het bedrag van (€ 3.500,- + € 1.250,- =) € 4.750,- overtreft. Voor de andere posten heeft Consument niet of niet voldoende onderbouwing gegeven.
- 5.4. Er is bovendien aanleiding om de aan Consument toe te kennen schadevergoeding te verminderen vanwege eigen schuld aan zijn kant. De Commissie neemt daarbij in aanmerking dat het ook op de weg van de Consument had gelegen om, alvorens stukken te ondertekenen, van de inhoud daarvan kennis te nemen en na te gaan of de inhoud overeenkwam met zijn persoonlijke omstandigheden en doelstellingen. Daarbij komt dat Consument door ondertekening van de overeenkomst wordt geacht kennis te hebben genomen van de inhoud daarvan en daarmee akkoord te zijn gegaan. Voor zover hij stelt de diverse stukken niet te hebben bestudeerd en daardoor de inhoud niet (voldoende) tot zich te hebben genomen, dient dit ook voor zijn rekening te blijven. Voorts is de Commissie van oordeel dat het ook op de weg van Consument had gelegen om Aangeslotene naar alternatieven te vragen, zeker nu hij eenvoudig had kunnen vaststellen dat de nieuwe geldlening hogere maandlasten met zich zou brengen dan zijn oude geldlening. Alle voormelde omstandigheden meewegend, oordeelt de Commissie naar billijkheid dat Aangeslotene de helft van € 4.750,- aan Consument dient te vergoeden, derhalve een bedrag van € 2.375,-.
- 5.5. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld, dient Aangeslotene ook de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en

argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve 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 € 2.375,- alsmede de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,- aan de behandeling van het geschil.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht-1/4#stappen-plan