

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-244 d.d.

26 augustus 2015

(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Klacht tegen tussenpersoon. Consument heeft na advies en bemiddeling van de tussenpersoon een ‘opeethypotheek’ afgesloten. Aan het eind van de rentevastperiode blijkt dat de aanbieder het product uit het assortiment heeft genomen. Consument heeft hierop besloten de geldlening volledig af te lossen. Consument stelt dat de tussenpersoon haar onjuist heeft geadviseerd over de hypothecaire geldlening en haar niet heeft geïnformeerd over het verdwijnen van het product. De Commissie is van oordeel dat er geen sprake is van schade. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatie Cournot Adviseurs U.A., gevestigd te Zevenbergen, hierna te noemen Aangeslotene.

1. 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 30 september 2014;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkost van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als niet-bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 12 juni 2015 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 3.1. In 2007 heeft Consument na advies en bemiddeling van Aangeslotene een “*SNS Extra Inkomen Hypotheek*” (hierna: de EIH) bij SNS Bank N.V. (hierna: SNS) afgesloten. Het is een hypotheekvorm waarmee de overwaarde van een woning kon worden omgezet in maandelijks inkomen.
- 3.2. SNS heeft op 18 juli 2007 een offerte voor de EIH uitgebracht, welke door Consument is geparafeerd en ondertekend. Als zekerheid voor de terugbetaling van de geldlening heeft SNS een eerste hypotheekrecht verkregen op de woning van Consument. Het betreft een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 60.000,- met een looptijd van 30 jaar en een rentevastperiode van vijf jaar met een rente van 5,4% per jaar. De einddatum van de rentevastperiode was 1 oktober 2012. Een bedrag van € 15.000,- is direct aan Consument uitbetaald. Een bedrag van € 45.000,- is op de SNS Inkomensrekening van Consument gestort. De creditrente van deze rekening bedroeg 4,5% per jaar. Van deze rekening is gedurende vijf jaar een bedrag van € 835,- per maand naar de SNS Privérekening van Consument overgemaakt. De maandelijksse rentelasten voor de EIH bedroegen € 270,-.
- 3.3. Op het aanvraagformulier voor de EIH staat vermeld dat de executiewaarde van de woning van Consument € 370.000,- bedraagt. In het kader van de hypotheekaanvraag zijn verschillende inkomensverklaringen met betrekking tot het inkomen van Consument opgesteld. Op de inkomensverklaring van 26 juli 2007, welke door Consument is ondertekend, staat een inkomen van € 10.872,- vermeld. Op de (niet door Consument ondertekende) inkomensverklaring van 26 juli 2007 staat een inkomen van € 23.500,- vermeld. Op de door Consument ondertekende inkomensverklaring van 9 augustus 2007 staat een inkomen van € 24.000,- vermeld. SNS heeft de EIH verstrekt op basis van de inkomensverklaring van 9 augustus 2007; dit is de enige inkomensverklaring die SNS heeft ontvangen.
- 3.4. In 2012 heeft Consument een adviesgesprek met een financieel adviseur gehad over de EIH. Op 10 augustus 2012 heeft Consument een gesprek gehad met Aangeslotene over de EIH. De geldlening is in augustus 2012 volledig afgelost door de zoon van Consument.
- 3.5. SNS heeft per januari 2012 de EIH uit haar productassortiment gehaald en biedt een dergelijk product dan ook niet meer aan. Consument heeft zich hierover bij SNS beklagd. SNS heeft in juni 2013 uit coulance een bedrag van € 7.800,- aan Consument vergoed.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 6.248,-. Dit bedrag bestaat uit:
 - onkosten voor werkuren besteed aan de klacht € 2.098,-
 - compensatiegedeelte van het rentebedrag € 4.050,-
 - kosten Geschillencommissie € 100,-

- 4.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in haar verplichtingen als financieel adviseur. In het kader hiervan voert Consument het volgende aan:
- Aangeslotene heeft nagelaten om een jaar voor het aflopen van de rentevastperiode contact op te nemen met Consument over de voortzetting van de EIH. Voorts is Consument door Aangeslotene niet geïnformeerd dat SNS de EIH uit haar assortiment heeft gehaald.
 - Aangeslotene heeft nagelaten om Consument te informeren over de werking van de EIH. Aangeslotene heeft Consument nooit kenbaar gemaakt dat de EIH na vijf jaar doorliep als een aflossingsvrije geldlening en dat zij zich diende te realiseren dat zij rentelasten verschuldigd bleef zonder dat er vanaf dat moment een maandelijkse uitkering tegenover stond.
 - De EIH is verstrekt op basis van gegevens waarvan onduidelijk is waarop deze zijn gebaseerd. Aangeslotene kan hierover ook geen opheldering geven. Zo is het onduidelijk waar de executiewaarde van de woning van € 370.000,- op is gebaseerd. Daarnaast zijn er verschillende inkomensverklaringen van Consument in omloop. Het werkelijke inkomen van Consument was in 2007 € 10.872,-. Het is dan ook onduidelijk hoe Consument een inkomen van € 24.000,- kon hebben.
- 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. Alvorens de Commissie ingaat op de vordering van Consument, zal zij eerst het formele verweer van Aangeslotene beoordelen. Aangeslotene stelt dat Consument op grond van artikel 6:89 van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) niet binnen bekwame tijd heeft geklaagd. Aangeslotene heeft in dit kader gesteld dat, als Consument meende dat deze constructie niet was wat zij wilde, zij in 2007 bij ontvangst het bedrag van € 15.000,- of vervolgens bij ontvangst van het maandelijkse bedrag van € 835,- had moeten klagen.
- 5.2. Het beroep van Aangeslotene op artikel 6:89 BW zal conform de overwegingen in het arrest van de Hoge Raad van 8 februari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BY4600, worden beoordeeld. Bij deze beoordeling is onder andere van belang of Aangeslotene nadeel heeft geleden door het tijdsverloop tussen het moment van ontdekking van de tekortkoming door Consument, althans het moment dat de tekortkoming redelijkerwijs ontdekt had moeten worden, en het moment waarop Consument haar klacht bij Aangeslotene heeft ingediend. Aangeslotene heeft weliswaar gesteld dat zij als gevolg van het tijdsverloop in haar belangen is geschaad, maar heeft deze stelling niet nader, althans onvoldoende, onderbouwd. Het is de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene nadeel heeft geleden door het tijdsverloop. Dit brengt mee dat het beroep op artikel 6:89 BW wordt afgewezen en de Commissie de klacht van Consument inhoudelijk zal behandelen.
- 5.3. Consument vordert vergoeding van het door haar geleden financieel nadeel ad € 6.248,-. Dit bedrag bestaat voor € 4.050,- uit compensatie van de helft van de door Consument betaalde

rente in de laatste twee en een half jaar, omdat het Aangeslotene in die periode bekend was dat SNS de EIH uit haar assortiment had gehaald en Aangeslotene, aldus Consument, haar toen daarover had moeten informeren. Daarover overweegt de Commissie dat, zo al juist zou zijn dat Aangeslotene twee en een half jaar voor het aflopen van de rentevastperiode ermee bekend was dat SNS het product niet meer voerde, niet valt in te zien dat Consument in dat verband schade heeft geleden die noopt tot restitutie van een deel van de in die periode betaalde rente. Voor zover Consument bedoelt dat zij door het achterwege blijven van tijdige informatie zich onvoldoende heeft kunnen voorbereiden op de situatie na de initiële vijf jaar, kan zonder verdere toelichting, die ontbreekt, evenmin ingezien worden dat bedoelde schadevergoeding toegewezen zou moeten worden. Die vordering wordt dan ook afgewezen.

- 5.4. Wat betreft de vordering ad € 2.098,- die ziet op werkuren van de zoon en zijn partner alsmede reis-, telefoon- en overige administratieve kosten, overweegt de Commissie als volgt. In dat verband is van belang dat SNS een vergoeding aan Consument heeft uitgekeerd groot € 7.800,-. Die vergoeding houdt verband met de kosten die Consument heeft moeten maken voor de moeite gedaan in het kader van het oversluiten van de geldlening. Nu de lening niet overgesloten is, verstaat de Commissie dat daarmee bedoeld zijn de kosten verband houdende met de vervroegde aflossing door de zoon. In dat bedrag zitten dan ook de kosten die zien op de in de visie van Consument onverwachte situatie dat zij weliswaar de geldlening zou kunnen voortzetten tegen een nieuw vast te stellen rentepercentage, maar rente zou moeten betalen terwijl de maandelijkse uitkering van € 835,- geëindigd was. De Commissie is van oordeel dat, daargelaten of Aangeslotene Consument in 2007 onvoldoende geïnformeerd heeft over de situatie na afloop van de initiële rentevastperiode, Consument door SNS voldoende ter zake gecompenseerd is. Dat zij meer kosten heeft moeten maken dan aldus vergoed, is niet gesteld of gebleken. Ook dit onderdeel van de schadevordering wordt afgewezen.
- 5.5. De Commissie acht het ongelukkig dat er nog steeds onduidelijkheid bestaat omtrent de herkomst van de executiewaarde van de woning van Consument en (de totstandkoming van) de inkomensverklaring(en) van Consument. Dit is echter onvoldoende om de door Consument gevorderde schade toe te kennen nu de geldlening niet verstrekt is op basis van die executiewaarde maar op basis van de WOZ-waarde en de door SNS gehanteerde inkomensverklaring voor de initiële vijf jaar niet onjuist genoemd kan worden.
- 5.6. Nu naar het oordeel van de Commissie niet is gebleken dat Consument schade heeft geleden, kan in het midden blijven of er sprake is van een toerekenbare tekortkoming aan zijde van Aangeslotene.
- 5.7. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat de klacht van Consument ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij niet-bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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