

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-403 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mevrouw mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Klacht ontvangen op : 14 oktober 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : Hypotheek 4-YOU B.V., gevestigd te Tegelen, verder te noemen de
Tussenpersoon
Datum uitspraak : 18 december 2015
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument heeft na het overlijden van haar man contact opgenomen met de tussenpersoon. Zij heeft kort daarna voor een nieuwe rentevastperiode van vijf jaar gekozen. Volgens Consument heeft zij onder dwang het formulier voor een nieuwe rentevastperiode ondertekend en had de tussenpersoon haar moeten informeren over het oversluiten van de hypothecaire geldlening. De door Consument gestelde dwang is niet komen vast te staan. Nu Consument (mede gelet op de aanzienlijke oversluitkosten en de geplande verkoop van de woning) niet aannemelijk heeft gemaakt dat hij de geldlening had gekozen, is ook het tweede deel van de klacht ongegrond. De vordering van Consument wordt afgewezen.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument ondertekende klachtformulier met bijlagen;
- de brief van Consument van 13 oktober 2014 met bijlagen;
- het emailbericht van Consument van 5 november 2014;
- het verweerschrift van de Tussenpersoon van 22 december 2014 met bijlage;
- de repliek van Consument van 8 januari 2015;
- de dupliek van de Tussenpersoon van 30 maart 2015;
- de brieven van Consument van 25 juni en 3 juli 2015, met bijlagen;
- de brief van de Tussenpersoon van 6 juli 2015.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 1 december 2015 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Een voorganger van de Tussenpersoon heeft in 2005 advies- en bemiddelwerkzaamheden verricht voor Consument en haar inmiddels overleden echtgenoot ten behoeve van de op 9 mei 2005 verstrekte hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 220.498,- (hierna: de geldlening) en de levensverzekering (hierna: de levensverzekering).

Het overeengekomen rentetarief voor de geldlening was 4,2% per jaar voor een periode van tien jaar (tot 1 mei 2015) met een rentebedenktijd vanaf 1 mei 2014.

- 2.2 Op 6 juli 2014 is de echtgenoot van Consument overleden.
- 2.3 De Tussenpersoon heeft op 19 juli 2014 met de broer gesproken over de geldlening en de levensverzekering. Naar aanleiding van dit gesprek heeft op 23 juli 2014 een gesprek plaatsgevonden met de Tussenpersoon, de broer en Consument. Consument heeft tijdens dit gesprek op het formulier “Vastzetten nieuwe rentevaste periode 2 t/m 30 jaar” (hierna: het formulier) de keuze gemaakt voor een rentevastperiode van vijf jaar en het formulier ondertekend.
- 2.4 De geplande verkoopdatum van de woning van Consument is 14 december 2015.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert dat de Tussenpersoon wordt veroordeeld tot betaling van de door haar geleden schade als gevolg van het schenden van de zorgplicht. De door Consument begrote schade bedraagt € 8.819,92.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op het volgende. Na het overlijden van haar echtgenoot heeft Consument zich door Tussenpersoon laten informeren over de geldlening en de levensverzekering. De Tussenpersoon heeft Consument op 23 juli 2014 onder tijdsdruk een renteverlengingsformulier laten ondertekenen. De rentebedenktijd liep echter nog tot 1 mei 2015. Verder heeft de Tussenpersoon onjuiste en onvolledige informatie verstrekt over de rentetarieven bij de geldverstrekker en de mogelijkheid om naar een andere geldverstrekker over te stappen niet met Consument besproken.

Verweer van de Tussenpersoon

- 3.3 De Tussenpersoon heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Zij heeft Consument niet onder druk gezet bij het ondertekenen van het formulier, maar Consument juist aangeraden nog even te wachten met de ondertekening. Consument vond de lagere rente echter interessant. De Tussenpersoon heeft Consument aangeboden hem (tegen betaling) nader te adviseren over de geldlening, maar zij is hier niet op in gegaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter zitting is komen vast te staan dat de vraag die partijen verdeeld houdt is of de Tussenpersoon haar zorgplicht heeft geschonden bij het op 23 juli 2014 door Consument (laten) ondertekenen van het formulier. Het uitgangspunt van deze beoordeling is dat de Tussenpersoon Consument medio 2014 niet (opnieuw) heeft geadviseerd.

Partijen zijn het er wel over eens dat de keuze voor het aangaan van een nieuwe rentevastperiode bij de bestaande geldverstrekker onder de zorgplicht van de Tussenpersoon valt.

- 4.2 De Commissie overweegt dat ter zitting vast is komen te staan dat de Tussenpersoon en de broer op 19 juli 2014 hebben gesproken over de op 1 mei 2014 ingegane rentebedenktijd van één jaar. De Tussenpersoon heeft in dit gesprek een rentetarief van 3,5% per jaar bij een rentevastperiode van vijf jaar bij de huidige geldverstrekker genoemd. Achteraf bleek dit 3,1% per jaar te zijn. Dat de Tussenpersoon een onjuist rentetarief heeft genoemd heeft bij Consument wellicht een ontevreden gevoel achtergelaten, maar heeft (zoals besproken ter zitting) niet tot schade geleid.
- 4.3 Volgens Consument heeft de Tussenpersoon haar onder druk (op 23 juli 2014) het formulier laten ondertekenen. Dat sprake is geweest van druk door de Tussenpersoon is op geen enkele wijze komen vast te staan. De broer heeft juist ter zitting verklaard dat hij de financiën van de echtgenoot van Consument na diens overlijden bij voorkeur snel wilde afhandelen. De Tussenpersoon heeft aangevoerd dat er geen noodzaak tot snel handelen bestond. Het was voor Consument zeker interessant om kosteloos over te stappen naar de lagere marktrente maar de rentebedenktijd liep nog tot 1 mei 2015, aldus de Tussenpersoon.
- 4.4 Het is niet in geschil dat partijen medio juli 2014 niet hebben gesproken over de mogelijkheid om de geldlening over te sluiten naar een andere geldverstrekker. Consument stelt dat de Tussenpersoon hem had moeten wijzen op de mogelijkheid tegen een gunstiger rentetarief (van bijvoorbeeld 2,7%) over te stappen naar een andere geldverstrekker. Dit klachtonderdeel is ongegrond. Consument dient voor toewijzing onder meer aannemelijk te maken dat zij, indien de Tussenpersoon hem hierop had gewezen, medio 2014 daadwerkelijk had gekozen voor het oversluiten van de geldlening naar een nieuwe geldverstrekker tegen een rentetarief van 2,7% per jaar. Ter zitting heeft Consument aangegeven dit niet te kunnen inschatten. Daarbij is van belang dat Consument bij het oversluiten van de geldlening naar een andere geldverstrekker aanzienlijke (notaris-, advies- en oversluit)kosten verschuldigd was geworden. Gelet op de inmiddels (geplande) verkoopdatum van de woning van 14 december 2015 is, de Commissie merkt dit ten overvloede op, de kans aanzienlijk dat Consument financieel beter af is in de huidige situatie ten opzichte van de situatie dat de geldlening was overgesloten naar aan nieuwe geldverstrekker.
- 4.5 De vordering van Consument zal, gelet op het voorgaande, worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.