

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-134 d.d. 30 maart 2016

(mr. R.J. Paris, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. A.P. Luitingh, leden en mr. E.C. Aarts, secretaris)

Samenvatting

Consument klaagt zich over de vertraging die is ontstaan bij de omzetting van zijn hypothecaire geldlening. De Commissie is van oordeel dat in het onderhavige geval het verzoek tot omzetting van de geldlening binnen ten hoogste een termijn van 10 weken beoordeeld en verwerkt had moeten worden en dat Aangeslotene de gevolgen van de ontstane vertraging dient te dragen. Consument komt dan toe vergoeding van de door hem teveel betaalde rente als gevolg van de vertraagde omzetting. De vordering wordt deels toegewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap ABN AMRO Hypotheken Groep B.V. (handelend onder de naam Direktbank Woninghypotheken), gevestigd te Amersfoort, 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 door Consument ondertekende klachtformulier inclusief bijlagen, ontvangen op 13 januari 2015;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de brief van Aangeslotene van 2 februari 2016;
- de schriftelijke reactie daarop van Consument van 16 februari 2016.

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 bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 15 januari 2016.

Aldaar zijn verschenen Consument in persoon, vergezeld door mevrouw [X], gemachtigde en [Y], financieel adviseur. Aangeslotene is niet ter zitting verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft in 2001, tezamen met zijn partner, met (een rechtsvoorganger van) Aangeslotene een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') gesloten met een hoofdsom van fl. 455.000,-. Deze geldlening bestond uit twee leningdelen. Het eerste leningdeel heeft een hoofdsom van fl. 255.000,-. In het kader hiervan hebben Consument en zijn partner een beleggingsverzekering afgesloten. Het tweede leningdeel heeft een hoofdsom van fl. 200.000,- en is aflossingsvrij.

3.2. In het hypotheekadvies van 17 september 2001 is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“(…)
Leningdeel I : **Aflossingsvrij**
Hoofdsom : f 200.000, –
(…)
Rentevastperiode (na instap) : 12 jaar vast, incl. 2 jaar rentebedenktijd
(…)”

3.3. Bij e-mailbericht van 13 maart 2013 heeft de adviseur van Consument (hierna: 'de adviseur') Aangeslotene – voor zover relevant – het volgende medegedeeld:

“(…) Tot mij hebben zich gewend de heer [Z] en mevrouw [X], wonende [straat], [postcode] [plaats].

Bij ASR hebben beide personen een hypothecaire geldlening gesloten. Deze willen we graag intern omgezet hebben in € 140.000,00 annuïteiten en € 66.000,00, waarbij de annuïtaire leningdeel een duur moet hebben van 19 jaar en de aflossingsvrije deel een duur van 30 jaar (onbeperkt).

Kunt u hiervoor een offerte sturen of moet ik anders/meer aanleveren? Kortom laat even weten hoe ik zo'n interne omzetting moet invliegen...

(…)”

3.4. Bij brief van 24 april 2013 heeft Aangeslotene de ontvangst van voornoemd e-mailbericht bevestigd en verzocht om inkomensgegevens en pensioengegevens van Consument en zijn partner, alsmede de recente WOZ waarde van de woning, over te leggen. Bij e-mailbericht van 24 mei 2013 heeft de adviseur verschillende documenten aan Aangeslotene overgelegd.

3.5. Bij brief van 21 juni 2013 heeft Aangeslotene de adviseur verzocht om een werkgeversverklaring van Consument, de pensioengegevens van Consument en zijn partner en uitkeringsbesluit(en) van Consument over te leggen, ten behoeve van de beoordeling van het verzoek tot omzetting van de geldlening.

- 3.6. In juli 2013 heeft Consument een bedrag van € 20.000,- afgelost op de geldlening.
- 3.7. Nadat Aangeslotene de door haar opgevraagde stukken van de adviseur had ontvangen, heeft zij verschillende offertes voor de omzetting van de geldlening uitgebracht. In de laatste door Aangeslotene uitgebrachte offerte van 11 april 2014 is – voor zover relevant – het volgende vermeld:

“(…)

U stuurde ons het verzoek om de aflosvorm van uw hypothecaire geldlening te wijzigen.

(…)

Wij bieden u het volgende aan:

Lening(deel)nummer 01: [nr. 1] (vervallen)

Lening(deel)nummer 02: [nr. 2] (wijziging)

Geldgever : Direktbank N.V., h.o.d.n. ASR Woninghypotheken

Productvorm : Aflossingsvrij

Hoofdsom : € 66.000,00

Rente : 3,35%

(…)

Lening(deel)nummer 04: [nr. 4] (nieuw)

Geldgever : Direktbank N.V., h.o.d.n. ASR Woninghypotheken

Productvorm : Annuïteit

Hoofdsom : € 120.470,00

Maand annuïteit : wordt bepaald na inlossen van polis [nr. 3]

Rente : 3,35%

(…)

- *De waarde van de oude polis(sen) en/of beleggingsrekening(en) met nummer [nr. 3] dient ingebracht te worden als aflossing op leningdeel 04.*

(…)

Nadat wij alle benodigde stukken hebben ontvangen, goedgekeurd en aan alle voorbehouden is voldaan kunnen wij uw hypotheek per eerstvolgende rentevervaltermijn omzetten.

(…)”

- 3.8. Aangeslotene heeft de geldlening per 1 juni 2014 conform voornoemde offerte omgezet.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Deze schade begroot Consument op € 17.500,-, zijnde het teveel betaalde bedrag aan rente (€7.600,-), alsmede de gemiste aflossingen (€ 9.900,-). De Commissie verstaat dat met dat laatste bedoeld zijn de aflossingsdelen begrepen in de annuïtaire betalingen.

- 4.2. Aan zijn vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene de op haar rustende zorgplicht heeft geschonden door niet adequaat te reageren op het verzoek tot omzetting van de geldlening. Consument stelt dat zijn adviseur reeds op 27 september 2012 het verzoek tot omzetting van de geldlening heeft ingediend, echter dat de omzetting pas in juni 2014 is gerealiseerd. Daarnaast voert Consument nog aan dat Aangeslotene gehouden zou zijn, althans heeft toegezegd dat zij bij aanvang van de rentebedenktijd een renteverlengingsvoorstel aan Consument zou toesturen.
- 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 kern van de klacht, zo begrijpt de Commissie, betreft de vertraging die is ontstaan bij de omzetting van de geldlening. De Commissie is, evenals de Ombudsman, van oordeel dat in het onderhavige geval het verzoek tot omzetting van de geldlening binnen ten hoogste een termijn van 10 weken beoordeeld en verwerkt had moeten worden en dat Aangeslotene de gevolgen van de ontstane vertraging dient te dragen. Consument komt dan toe vergoeding van de door hem te veel betaalde rente als gevolg van de vertraagde omzetting.
- 5.2. Aan de orde zijn de vragen van welke datum dient te worden uitgegaan bij de berekening van de door Consument te veel betaalde rente en of Consument – zoals hij zelf meent – daarnaast recht heeft op vergoeding van de gemiste aflossingen.
- 5.3. De Commissie stelt vast dat de adviseur van Consument bij e-mailbericht van 13 maart 2013 heeft verzocht om de geldlening om te zetten. Aangeslotene heeft de ontvangst van dit e-mailbericht bevestigd. Consument heeft echter aangevoerd dat zijn adviseur reeds bij brief van 27 september 2012 heeft verzocht de geldlening om te zetten en dat deze datum als uitgangspunt heeft te gelden bij de berekening van de door Consument geleden (rente)schade. Ingevolge artikel 3:37 Burgerlijk Wetboek moet een tot een bepaalde persoon gerichte mededeling of verklaring, om haar werking te hebben, die persoon hebben bereikt. De bewijslast rust op degene die zich op (de gevolgen van) de mededeling of verklaring beroept, in dit geval dus op Consument. Consument heeft aangevoerd dat de brief met het verzoek tot omzetting van de geldlening op 27 september 2012 naar Aangeslotene is verstuurd. De Commissie is van oordeel dat deze enkele verklaring, tegenover de betwisting van Aangeslotene, onvoldoende is om tot de conclusie te komen dat Aangeslotene de brief heeft ontvangen en daardoor reeds in september 2012 bekend was met het verzoek van Consument. Aan het e-mail van 19 september 2012 met daarin de passage: *“Ik kan nu de hypotheekaanvraag definitief doorzetten”* kan in deze procedure geen consequentie ten gunste van Consument worden verbonden. Dit betreft correspondentie tussen de adviseur en Consument en levert niet het bewijs dat Aangeslotene de brief van 27 september 2012 heeft ontvangen. Voorts wordt overwogen dat niet is komen vast te staan dat door Aangeslotene is toegezegd dat zij bij aanvang van de rentebedenktijd Consument een renteverlengingsvoorstel zou toesturen.

Gelet op het voorgaande is de Commissie van oordeel dat 13 maart 2013 heeft te gelden als de datum waarop het verzoek tot omzetting van de geldlening bij Aangeslotene is ingediend en dat van deze datum dient te worden uitgegaan bij de berekening van de door Consument te veel betaalde rente. De Ombudsman heeft dat bedrag – uitgaande van het verzoek van 13 maart 2013 en een redelijke verwerkingstijd van tien weken – vastgesteld op € 6.000,-. De Commissie acht dit bedrag, indachtig het bovenstaande en nu een nauwkeurige schadebepaling op basis van de stukken niet vast te stellen is – mede omdat onduidelijk is welk rentepercentage door Aangeslotene gedurende de looptijd van de geldlening in rekening is gebracht en of de waarde van de geëxpireerde beleggingsverzekering (daadwerkelijk) is aangewend ter aflossing van de geldlening – een naar eisen van redelijkheid en billijkheid bepaalde schadevergoeding.

- 5.4. De vraag of Consument daarnaast recht heeft op vergoeding van de gemiste aflossingen, beantwoordt de Commissie ontkennend. Het achterwege laten van aflossingen vormt immers geen vermogensschade.
- 5.5. Het voorgaande leidt ertoe dat aan Consument een vergoeding van € 6.000,- wordt toegekend. Het meer of anders gevorderde wijst de Commissie af. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene ook het door Consument betaalde klachtgeld ad € 50,- te vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 6.000,- te vermeerderen met een bedrag van € 50,- ter behandeling van dit 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 <http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld>