

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-360
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. B.F. Keulen, leden en
mr. N. Bouwman, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 2 december 2014
Ingesteld door : Consument
Tegen : NIBC, handelend onder de naam Hypinvest B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen de Bank
Datum uitspraak : 9 augustus 2016
Aard uitspraak : bindend advies

Samenvatting

Consument verkeerde in de veronderstelling dat de bank zijn wensen voor het niet verlengen van de lening had begrepen. Maar de bank was daarentegen in afwachting van aanvullende handelingen en stukken, waarna zij bij een gebrek daaraan de rente van de lening voor een periode van tien jaar heeft verlengd. De Commissie oordeelt dat de bank aan Consument de vraag had moeten stellen wat hij precies wenste. Was het de bedoeling voor 1 juli over te sluiten naar een andere geldverstrekker of erna? Dit heeft de bank nagelaten. Derhalve komt 30% van de schade voor rekening van de bank (de overige 70% voor rekening van de adviseur).

I. Procesverloop

In de procedure tussen Goedkopehypotheek.nl (hierna: 'de adviseur') en Consument heeft Consument te kennen gegeven een procedure tegen de Bank te willen voegen in die zaak. Hierbij dient opgemerkt te worden dat NIBC Bank N.V. handelt namens Hypinvest B.V. en dat Stater Nederland B.V. ook heeft gehandeld als gevolmachtigde van Hypinvest B.V. Aan dit verzoek heeft de Commissie gehoor gegeven. De Commissie heeft de Bank - bij brief van 17 december 2015 - de gelegenheid gegeven te reageren op de klachtbrief van Consument.

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

- de klachtbrief van Consument inclusief bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de reactie van de adviseur op het verweerschrift van de Bank.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 29 april 2016 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 Consument heeft samen met zijn partner bij Hypinvest B.V. een hypothecaire geldlening van € 190.000,- afgesloten (Levob Select Hypotheek), verdeeld over twee leningdelen van respectievelijk € 90.000,- (leningnummer [nr.1]) en € 100.000,- (leningnummer [nr.2]).
- 2.2 Stater heeft namens Hypinvest B.V. bij brief van 24 maart 2014 Consument geïnformeerd over het aflopen van de rentevaste periode per 1 juli 2014 en daarbij een aanbod gedaan voor een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar. In deze brief was onder andere het volgende opgenomen:

“(...) Voor de periode van 1 juli 2014 tot 1 juli 2024 wordt de rente vastgesteld op 4,750% per jaar.(...)”

Wilt u gebruik maken van dit renteaanbod?

Dan hoeft u niets te doen. Wij passen uw nieuwe rentepercentage automatisch aan.

Wilt u uw rentevaste periode veranderen?

Dan raden wij u aan zo snel mogelijk contact op te nemen met uw adviseur (...) Uw leningdelen waarvan de rentevaste periode afloopt, kunt u boetevrij omzetten naar een andere rentevaste periode. Als op 1 juli 2014 de rentevaste periode van alle leningen binnen uw lening afloopt, dan kunt u uw lening zonder boete oversluiten naar een andere hypotheekverstrekker. (...)

Indien Stater de opdracht ‘volmacht tot omzetting’ uiterlijk de 15^e van de maand voorafgaand aan het verlopen van de rentevastperiode heeft ontvangen, gelden de hieronder getoonde tarieven. Na deze datum wordt (worden) de lening(-delen) op de vervaldag van de huidige rentevastperiode automatisch verlengd voor dezelfde rentevastperiode met de op de vervaldag geldende rente(...);”

- 2.3 Consument heeft naar aanleiding van de brief d.d. 24 maart 2014 van de Bank op 12 juni 2014 met zijn adviseur, Goedkopehypotheek.nl, contact opgenomen om de mogelijkheid van oversluiting van zijn hypothecaire geldlening te bespreken. Vervolgens heeft op 14 juni 2014 een (inventarisatie)gesprek tussen Consument en zijn adviseur plaatsgevonden waarin een dienstverleningsdocument getekend is.
- 2.4 Naar aanleiding van het (inventarisatie)gesprek heeft Consument op 14 juni 2014 het volgende emailbericht naar de Bank verstuurd:

“Nav Uw brief dd 24 maart delen wij U het volgende mede.

Wij willen de hypotheek met lening nummers [nr.1] en [nr.2] per 1-7-2014 oversluiten naar een andere hypotheekverstrekker. Derhalve verzoek ik U de aflossingsrekening op te maken, en aan de notaris te verstrekken, die met U contact zal opnemen. Onze hypotheek adviseur is [X], genoemd in de cc. (...)

2.5 Op 17 juni 2014 ontvangt Consument van de Bank de volgende reactie:

(...)

Bedankt voor uw email over de aflossing van uw hypotheek. Namens de geldverstrekker informeer ik u over de werkwijze.

Verzoek

Helaas kunnen wij uw verzoek niet in behandeling nemen. Wij ontvangen graag een door u ondertekend aflosverzoek. Na ontvangst van uw getekend verzoek ontvangt u binnen tien werkdagen de aflossingsnota. Ligt de aflosdatum verder in de toekomst dan deze tien werkdagen, dan versturen wij u de aflossingsnota tien werkdagen voor de betreffende datum.

(...)

- 2.6 Op 4 juli 2014 heeft Consument een brief van de Bank ontvangen waarin zij bevestigt dat een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar is gaan lopen. Consument neemt contact op met de Bank over de stand van zaken van zijn lening, gelet op de correspondentie van juni. De Bank geeft aan een aflosnota op te maken en dat daaruit geconcludeerd kan worden of er een aflosboete toegepast wordt.
- 2.7 Consument ontvangt van de Bank een pro-forma aflosnota per 10 juli 2014. Daaruit blijkt dat op dat moment geen boeterente verschuldigd is.
- 2.8 Op 16 juli 2014 komt de adviseur langs met een offerte d.d. 3 juli 2014 van ING Bank N.V. voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening. Consument heeft deze offerte ondertekend en half september 2014 zijn de benodigde stukken aan de adviseur toegezonden.
- 2.9 Op 6 oktober 2014 ontvangt Consument van de adviseur het volgende emailbericht:
- “I.v.m. de lagere taxatiewaarde E240.000,00. in de aanvraag is uitgegaan van E325.000,00. Hierdoor is het verstrekkingspercentage gestegen (...) en is de rente aangepast. We hebben een nieuwe offerte ter tekening op reguliere wijze naar u verzonden. Wilt u deze svp binnen 24 uur getekend en wel naar ons terugmailen? (...)”*
- 2.10 Consument heeft van de Bank bij brief van 8 oktober 2014 een overzicht ontvangen voor het geval hij per 8 oktober 2014 de hypothecaire geldlening geheel zou terugbetalen. Daaruit blijkt een boeterente van € 4.586,60.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering

- 3.1 Consument vordert vergoeding van zijn schade, uitgesplitst in vier onderdelen: taxatiekosten ad € 425,-, boeterente in verband met oversluiten ad € 25.650,-, de teveel betaalde rente ad € 2.850,- en schade in verband met de tijd die Consument in de zaak heeft moeten steken ad € 1.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De beste optie was geweest om de oude lening met een zo kort mogelijke termijn te verlengen, maar dit is niet geopperd. Consument stelt dat de Bank op de hoogte was van het feit dat hij de lening wenste over te sluiten. Dit heeft hij per e-mail d.d. 14 juni 2014 laten weten. Desalniettemin heeft de Bank de rentevaste periode, geheel ten onterechte, opnieuw met 10 jaar verlengd.

Standpunt Goedkopehypotheek.nl

- 3.3 De adviseur maakt de Bank het verwijt dat zij had moeten weten dat Consument een andere lening wilde en daarom had de Bank de rente niet voor nog 10 jaar vast mogen zetten.

Verweer van de Bank

- 3.4 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- 3.5 In de brief d.d. 24 maart 2014 wordt heel duidelijk stap voor stap aan Consument uitgelegd wat van hem wordt verwacht indien hij de rente voor een andere periode wenst vast te leggen. Zo is duidelijk aangegeven dat indien Consument wenst te kiezen voor een andere rentevaste periode, hij dat voor 15 juni 2014 dient aan te geven. Nu Consument niet op de aangewezen wijze kenbaar heeft gemaakt te kiezen voor een andere rentevaste periode, heeft de Bank (conform de geldende voorwaarden) de rente wederom vastgezet voor een periode van 10 jaar.

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie stelt vast dat de Bank Consument op 24 maart 2014 heeft geïnformeerd over het aflopen van zijn rentevaste periode per 1 juli 2014. Consument heeft de Bank op 14 juni 2014 bericht dat hij zijn lening wenst over te sluiten naar een andere financier. Vanwege het uitblijven van verdere informatie heeft de Bank de lening van Consument per 1 juli 2014 verlengd voor een periode van tien jaar, zoals eerder was aangeboden in haar brief van 24 maart 2014. De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen in hoeverre de Bank in het traject omtrent het verlengen van de rentevaste periode haar zorgplicht als een redelijk handelend en redelijk bekwaam financier is nagekomen.

- 4.2 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 lening per 1 juli 2014. Consument verkeerde in de veronderstelling dat zijn wensen voor het verlengen van zijn lening voor de Bank voldoende duidelijk waren door het versturen van het e-mailbericht. De Bank was daarentegen in afwachting van aanvullende handelingen en stukken, waarna zij bij gebrek daaraan de rente van de lening, conform het aanbod van 24 maart 2014, heeft vastgezet voor een periode van tien jaar.
- 4.3 De Commissie oordeelt dat de Bank – na het e-mailbericht d.d. 14 juni 2014 van Consument waarin is aangegeven dat hij de lening wenst over te sluiten naar een andere geldverstrekker – Consument de vraag had moeten stellen wat hij precies wenste. Was het zijn bedoeling voor 1 juli over te sluiten naar een andere geldverstrekker of erna? De Commissie oordeelt dat dit de vraagstelling van de Bank had moeten zijn, redenerend vanuit de zorgplicht van de Bank. De enkele afwijzing omdat een getekend aflosverzoek gedaan moest worden, nadat Consument op de brief betreffende de renteverlenging gereageerd had met de mededeling te willen aflossen, en het vervolgens vastzetten van de rente voor een nieuwe periode van 10 jaar, beantwoordt naar het oordeel van de Commissie niet aan de door de Bank in acht te nemen zorgplicht.
- 4.4 De Commissie oordeelt dat Consument - door het toerekenbaar tekortschieten van de Bank en Goedkopehypotheek.nl in de dienstverlening jegens Consument - financieel nadeel heeft geleden. Deze schade heeft de Commissie als volgt vastgesteld. Consument betaalt nu 4,2% over zijn hypothecaire geldlening ad €190.000,- met rente 10 jaar vast, maar had bij ING Bank – indien hij was overgegaan tot het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening – voor eenzelfde rentevaste periode naar schatting 3,1% betaald. Bij een 10 jaar rentevaste periode had in geval van oversluiting de rente derhalve 1,1 % lager gelegen. De Commissie stelt naar redelijkheid en billijkheid de schade vast op € 20.900,- (te weten 1,1% over € 190.000,- gedurende 10 jaar), zich daarbij realiserend dat Consument bij ING een rentevaste periode van vijf jaar had willen kiezen. De Commissie oordeelt dat 30% van deze schade voor rekening van de Bank dient te komen, te weten € 6.270,-, nu zij Goedkopehypotheek.nl voor de overige 70% aansprakelijk acht. De Commissie wijst het meer of anders gevorderde af. Zij merkt daarbij op dat eigen tijd niet voor vergoeding in aanmerking komt.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument een bedrag van € 6.270,- vergoedt conform de in rechtsoverweging 4.4 berekende schade.

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.