

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-637
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mevrouw mr. A.C. Bek, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juli 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : GeldXpert Alkmaar Centrum B.V., gevestigd te Alkmaar,
verder te noemen Aangeslotene
Datum uitspraak : 29 december 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft advies ingewonnen bij Aangeslotene teneinde een hypothecaire geldlening te verkrijgen. Consument heeft gesteld dat Aangeslotene hem niet heeft gewezen op de mogelijkheid dat hij een boete voor vervroegde aflossing verschuldigd zou zijn indien hij de overeengekomen rentevastperiode zou openbreken om een nieuwe rentevastperiode af te sluiten. De Commissie oordeelt dat Consument wist, althans behoorde te weten dat een boete voor vervroegde aflossing in rekening kon worden gebracht. Van slecht advies is niet gebleken.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Ombudsman en Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken:

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat Aangeslotene heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

Op verzoek van partijen wordt de zaak op grond van de stukken beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van haar geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 In oktober 2015 heeft Aangeslotene Consument geadviseerd met betrekking tot het verkrijgen van een hypothecaire geldlening.
- 2.2 Op 19 november 2015 heeft [Hypotheekverstrekker A] (hierna: [Hypotheekverstrekker A]) een offerte voor een hypothecaire geldlening ten behoeve van Consument aan Aangeslotene verstrekt. In de offerte is, voor zover relevant, uitgegaan van drie leningdelen:
 - 2.2.1 Aflossingsvrij, rentetarief van 2,95% met een rentevastperiode van 10 jaar;
 - 2.2.2 Annuïteit, rentetarief van 2,95% met een rentevastperiode van 10 jaar;
 - 2.2.3 Annuïteit, rentetarief van 3,35% met een rentevastperiode van 15 jaar.

In de offerte is ten aanzien van de vervroegde aflossing opgenomen:

“Vervroegde aflossing van de financiering is altijd mogelijk. Als de rente voor een vergelijkbare financiering op het moment van vervroegde aflossing bij ons lager is dan de door u dan te betalen rente, bent u een vergoeding verschuldigd. Deze vergoeding dient om het renteverlies te compenseren. In een aantal gevallen bent u -onafhankelijk van de rentestand- geen vergoeding verschuldigd. Voor een gedetailleerde omschrijving verwijzen wij u naar de documenten welke staan vermeld onder het verderop in deze offerte opgenomen tekstblok ‘Algemene Voorwaarden’.”
Consument heeft de offerte op 20 november 2015 ondertekend.

- 2.3 Op 4 december 2015 heeft Consument Aangeslotene per e-mail bericht dat hij met het oog op zekerheid de voorkeur geeft aan een rentevastperiode van 20 jaar. Op 7 december 2015 heeft Aangeslotene Consument bericht dat dit in het adviestraject reeds ter sprake is gekomen, maar dat een rentevastperiode van 20 jaar met de bijbehorende rente niet mogelijk is op basis van de inkomens van Consument en zijn partner. Consument heeft in reactie hierop nogmaals benadrukt dat hij de voorkeur geeft aan een rentevastperiode van 20 jaar en heeft gevraagd naar de mogelijkheden om de hypothecaire geldlening tijdens de looptijd om te zetten. Aangeslotene heeft desgevraagd geantwoord:

“Tijdens de looptijd kan de rente altijd gewijzigd worden (bij elke geldverstrekker). Als de rente lager is dan jullie op dat moment betalen is er een boete verschuldigd. Als de rente hoger is dan jullie betalen kan er kosteloos opengebroken worden. Er worden dan wel omzettingkosten van 250,- berekend.”

Consument heeft vervolgens bevestigd:

“Duidelijk. Dan laten wij de plannen dus onveranderd doorlopen op 10 jaar en 15 jaar. Wij zullen de huidige woning z.s.m. proberen te verkopen om onder hun risico leningbedrag uit te komen om alsnog voor 3,54% rente vast te zetten voor 20 jaar.”

- 2.4 Op 22 juni 2016 heeft Consument een bedrag van € 15.000,00 afgelost op het aflossingsvrije leningdeel en heeft Aangeslotene verzocht om bij [Hypotheekverstrekker A] een nieuwe offerte op te vragen voor een rentevastperiode van 20 jaar.
- 2.5 Uit de offerte van [Hypotheekverstrekker A] d.d. 24 juni 2016 blijkt dat Consument een boete voor vervroegde aflossing van € 11.578,68 verschuldigd zal zijn indien hij de huidige overeenkomst van hypothecaire geldlening zou open te breken en een nieuwe rentevastperiode met [Hypotheekverstrekker A] zou overeenkomen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert dat de rente alsnog boetevrij wordt omgezet naar een rente van 3,39% voor een rentevastperiode van 20 jaar, zoals geoffreerd door [Hypotheekverstrekker A] en met alleen de omzettingkosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat Aangeslotene verkeerd advies aan hem heeft verstrekt en hiermee niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaam adviseur mag worden verwacht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- met Aangeslotene was besproken dat een gedeelte van de overwaarde van de oude woning zou worden aangewend ter aflossing van de nieuwe hypothecaire geldlening. Voor de omzetting zou Consument slechts de omzettingskosten van € 250,00 verschuldigd zijn;
- Aangeslotene heeft Consument nooit medegedeeld dat een boete voor vervroegde aflossing verschuldigd zou zijn indien hij de rentevastperiodes van 10 en 15 jaar zou wijzigen in een rentevastperiode van 20 jaar;
- Consument heeft meermaals aangegeven dat zijn voorkeur uitging naar een rentevastperiode van 20 jaar, dus Aangeslotene had hiermee bekend moeten zijn;
- Aangeslotene was er bovendien mee bekend dat Consument geen eigen middelen wenste in te brengen, dus is het logisch dat hij ook niet bereid is om een boete voor vervroegde aflossing te betalen;
- Consument heeft volledig vertrouwd op het advies van Aangeslotene, die hem nooit heeft uitgelegd dat de rente behorend bij een rentevastperiode van 20 jaar lager zou kunnen zijn dan de door Consument afgesloten rentevastperiodes van 10 en 15 jaar;
- Aangeslotene heeft - zonder voorafgaand overleg hiertoe - aan [Hypotheekverstrekker A] gevraagd of het bijvoorbeeld mogelijk zou zijn om de aflossing van € 15.000,00 ongedaan te maken. Consument heeft hier helemaal geen behoefte aan. Ook dit geeft aan dat sprake is geweest van slecht advies;
- de partner van Consument is slechts een paar jaar in het bezit geweest van de Wft-diploma's. Bovendien doet dit geen afbreuk aan het feit dat Aangeslotene goed advies behoort te verstrekken.

Verweer van Aangeslotene

3.3 Aangeslotene heeft, kort weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Aangeslotene erkent dat Consument heeft aangegeven dat een rentevastperiode van 20 jaar prevaleert boven 10-15 jaar. Dit behoorde echter op basis van het inkomen niet tot de mogelijkheden. Consument had immers aangegeven geen eigen middelen te willen inbrengen en de enige andere optie was een lagere hypothecaire geldlening afsluiten. In dat laatste geval kon Consument de beoogde woning niet verkrijgen;
- Aangeslotene heeft Consument per e-mail op 7 december 2015 bericht dat een boete voor vervroegde aflossing in rekening kon worden gebracht indien hij de rentevastperiode zou omzetten naar 20 jaar. Dit is bovendien opgenomen in de offerte en de algemene voorwaarden. Consument had hiermee dan ook bekend moeten en kunnen zijn;
- de partner van Consument was werkzaam bij een vestiging van Aangeslotene en daarvoor bij een andere tussenpersoon. Zij heeft tijdens haar dienstbetrekking te maken gehad met het openbreken van rentevastperiodes, het vaststellen van boetes voor vervroegde aflossing. Los daarvan is zij in het bezit van het Wft Hypothecair Krediet-diploma en wordt dan ook verondersteld bekend te zijn met dergelijke terminologie.

4. Beoordeling

- 4.1 Aan de Commissie ligt de vraag voor of Aangeslotene Consument toerekenbaar tekort is geschoten bij haar advisering aan Consument. De Commissie oordeelt dat hiervan geen sprake is en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 Door ondertekening van de offerte van 19 november 2015 is Consument akkoord gegaan met de rentevastperiodes van 10 respectievelijk 15 jaar op de afzonderlijke leningdelen. Pas nadat hij akkoord is gegaan, heeft hij Aangeslotene bericht dat hij vanuit het zekerheidsoogpunt toch liever een rentevastperiode van 20 jaar wenste en heeft haar verzocht om hem meer informatie te verstrekken en de mogelijkheden voor een langere rentevastperiode te onderzoeken. Aangeslotene heeft aan dit verzoek voldaan en heeft aangegeven dat een rentevastperiode van 20 jaar niet mogelijk is, mede gelet op de inkomenspositie van Consument. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene wel degelijk rekening heeft gehouden met de wens van Consument om een rentevastperiode van 20 jaar aan te gaan, maar dat dit (nog) niet mogelijk was.
- 4.3 Consument heeft vervolgens gevraagd naar de mogelijkheden om de rentevastperiode gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening om te zetten. Aangeslotene heeft Consument op 7 december 2015 per e-mail bericht dat hij in een dergelijk geval een boete voor vervroegde aflossing verschuldigd kan zijn en dat slechts sprake is van een kosteloze omzetting als de rente op dat moment hoger is. Consument heeft in reactie hierop verklaard dat de uitleg van Aangeslotene duidelijk is en dat hij de looptijd van 10 en 15 jaar wenst te handhaven. Dit is naar het oordeel van de Commissie een bewuste afweging en keuze van Consument zelf geweest. Immers, slechts indien hij de keuze voor rentevastperiodes van 10 en 15 jaar zou maken, zou hij een hypothecaire geldlening bij [Hypotheekverstrekker A] kunnen verkrijgen. Dit is echter een omstandigheid die buiten de macht van Aangeslotene ligt en derhalve niet aan haar kan worden toegerekend.
- 4.4 Bovendien is in de offerte en de toepasselijke algemene voorwaarden, die Consument door ondertekening van de offerte van toepassing heeft verklaard op zijn hypothecaire geldlening, de (boete voor) vervroegde aflossing afzonderlijk opgenomen en toegelicht. Indien Consument de strekkingen van deze bepalingen niet (voldoende) begreep, had het op zijn weg gelegen om hieromtrent aanvullende vragen te stellen of meer informatie te verzoeken. Van een dergelijke vraag of dergelijk verzoek is niet gebleken. De Commissie oordeelt dat, mede op grond van de schriftelijke verklaring van Consument, voor Aangeslotene geen aanleiding bestond om aan te nemen dat een en ander niet duidelijk was voor Consument.
- 4.5 Op grond van het bovenstaande oordeelt de Commissie dat Aangeslotene Consument heeft gewezen op de mogelijkheid van een boete voor vervroegde aflossing indien hij de huidige overeenkomst zou openbreken om een nieuwe rentevastperiode overeen te komen. Dit leidt tot de conclusie dat Aangeslotene niet tekort is geschoten in haar advisering aan Consument. Al het overige door Consumenten gestelde leidt niet tot een ander oordeel over de klacht en blijft derhalve buiten beschouwing. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.