

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-203 (A.T.M. Wigger, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)

Klacht ontvangen op : 30 mei 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Zicht B.V., gevestigd te 's-Hertogenbosch, verder te noemen 'Adviseur' en
Volksbank N.V., h.o.d.n. BLG Wonen, gevestigd te Utrecht, verder te noemen 'de Bank'
Datum uitspraak : 27 maart 2017
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De klacht van Consument ziet op het door de Bank aangeboden renteaanbod. Consument stelt zich op het standpunt dat hij als gevolg van de miscommunicatie tussen de Bank en de Adviseur geen gebruik heeft kunnen maken van het door de Bank aangeboden voordeligere renteaanbod. Consument vordert vergoeding van de geleden schade bestaande uit de taxatiekosten en de gemiste rentedaling, door hem begroot op een bedrag van € 19.000,-.

De Commissie stelt vast dat uit de communicatie tussen partijen geenszins blijkt dat sprake is van een voldoende bepaald en duidelijk aanbod. Er kan derhalve niet worden gesproken over een bindend aanbod waaraan Consument rechten kon ontleen. Dat de uitspraken van de medewerkers van de Bank en de Adviseur bepaalde verwachtingen bij Consument hebben gewekt, kan niet tot de conclusie leiden dat de Bank of de Adviseur op grond hiervan een wijziging op de bestaande hypothecaire geldlening moet toestaan of de gestelde schade dient te vergoeden. De vordering wordt afgewezen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van Adviseur met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank met bijlagen;
- de repliek van Consument aan Adviseur;
- de repliek van Consument aan de Bank.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 7 maart 2017 en zijn aldaar zijn verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In april 2011 heeft Consument door bemiddeling van Adviseur een hypothecaire geldlening voor een totaalbedrag van € 567.544,34 bij de Bank afgesloten.

De hypothecaire geldlening is afgesloten in verband met het oversluiten van een reeds bestaande geldlening en het meefinancieren van de verbouwing van de woning van Consument.

- 2.2 Ten behoeve van de nieuwe hypothecaire geldlening is de woning van Consument op 28 januari 2011 getaxeerd. In het taxatierapport is opgenomen dat de marktwaarde (MW) van de woning na de verbouwing € 650.000,- zou bedragen. De executiewaarde (EW) van de woning na de verbouwing was € 575.000,-. Het bedrag van de hypothecaire geldlening bedroeg minder dan 100% van de executiewaarde en werd derhalve ingedeeld in het toptarief (tot 100% EW).
- 2.3 In 2013 is bij de Bank een wijziging doorgevoerd voor wat betreft de indeling van risico categorieën en de hoogte van de lening ten opzichte van de waarde van de woning. Waar de lening voor het bepalen van de risicocategorie voorheen werd afgezet tegen de executiewaarde, is dit sindsdien de marktwaarde van de woning. De tariefkolommen NHG, tot 75% EW, tot 100% EW en t/m 125% EW zijn door de Bank vervangen voor de tariefkolommen NHG, t/m 66% MW, t/m 88% MW en hoger dan 88% MW.
- 2.4 De Bank hanteert hierbij (naast NHG) het volgende onderscheid:
- Basishypotheek** Tot en met 66% van de marktwaarde van de eigen woning.
Tophypotheek Vanaf 66% tot en met 88% van de marktwaarde van de eigen woning.
Supertophypotheek Vanaf 88% van de marktwaarde van de eigen woning.
- 2.5 De hypothecaire geldlening van Consument is vanaf aanvang tot heden ingedeeld in het tophypotheeksegment.
- 2.6 Consument heeft in september 2015 contact met Adviseur opgenomen, om na te gaan of het tot de mogelijkheden behoorde om zijn hypothecaire geldlening in een lagere risicoklasse in te delen.
- 2.7 Op 18 september 2015 heeft Adviseur telefonisch contact gehad met de Bank over het door Consument gedane verzoek. Na het telefonisch contact heeft Adviseur het volgende aan de Bank gemaild:

Doordat relatie inmiddels extra heeft afgelost is de totale hypotheekschuld op dit moment € 531.076,-. Volgens de gegevens die een van uw collega's mij zojuist doorgaf is relatie [REDACTED] op dit moment ingeschaald in het toptarief, dus >88% MW. Volgens dezelfde collega gaan jullie uit van een marktwaarde van € 653.409,-.

Op basis van deze gegevens zou relatie dus ingeschaald kunnen worden op het tarief <88% MW met een flink lagere rente ten gevolge, namelijk 0,75% lager.

Echter alvorens wij u willen verzoeken om de relatie in een lagere risicoklasse in te delen, vernemen wij graag het volgende wat betreft de gekoppelde spaarverzekeringen / bankspaarrekening:

1. Wat wordt de nieuwe maandpremie / inleg indien de rente met 0,75% verlaagd wordt?
2. Heeft dit nog fiscale gevolgen omdat er eerder al extra gestort is in de polissen?

2.8 Op 1 oktober 2015 heeft Adviseur de volgende e-mail van de Bank ontvangen:

Onderstaand per hypotheeknummer de nieuwe spaarpremies (risicopremie blijft ongewijzigd)

| | | | |
|------------|-----------------|-------------|----------|
| [REDACTED] | HS € 75.554,41 | Spaarpremie | € 40,07 |
| | HS € 30.000,00 | Spaarpremie | € 6,77 |
| | HS € 75.521,93 | Spaarpremie | € 45,16 |
| | HS € 120.000,00 | Spaarpremie | € 179,59 |

Met bovenvermelde premies blijven de hypotheken binnen fiscale BB lopen.

2.9 Adviseur heeft diezelfde dag de informatie aan Consument gemaild. In de e-mail is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Geachte heer [REDACTED],

Ik heb vandaag antwoord gekregen op de vraag over de hypotheek.

Om een lagere risicoklasse ingedeeld te kunnen worden hebben ze toch een gevalideerd taxatierapport nodig. De totale hypotheekschuld bedraagt nu € 531.076,- dus dan is een getaxeerde marktwaarde nodig van minimaal € 604.000,-.

Het rentetarief wordt dan +/- 0,75% lager dus komt neer op +/- € 331,92 bruto per maand.

De premies van de spaarproducten veranderen dan als volgt:

| | | | |
|------------|-----------------|-------------|----------|
| [REDACTED] | HS € 75.554,41 | Spaarpremie | € 40,07 |
| | HS € 30.000,00 | Spaarpremie | € 6,77 |
| | HS € 75.521,93 | Spaarpremie | € 45,16 |
| | HS € 120.000,00 | Spaarpremie | € 179,59 |

2.10 Naar aanleiding van deze e-mail heeft Consument op 3 oktober 2015 het volgende aan Adviseur gemaild:

Ten aanzien van de berekening snap ik de daling van de bruto rente per maand uitgaande van een daling van de rente met 0,75%.

Ik vraag mij af of de nieuwe spaarpremies wel kloppen. Bij een dalende rente zou de spaarpremie bij een spaarhypotheek in beginsel moeten stijgen.

Bij [REDACTED] (HS € 30.000,00 Spaarpremie € 6,77) is dit niet het geval.

Daarnaast heb ik nog een vraag of de aanpassing van de rente een impact heeft op de einddatum van de verschillende hypotheken.

a.g.v. eerder gedane hoogstortingen loopt 1 hypotheek ([REDACTED]) eerder af dan oorspronkelijke looptijd.

Graag nog even een dubbel check ter voorkoming dat we achteraf weer voor verrassingen komen te staan.

- 2.11 De Adviseur heeft de vraag van Consument over de juistheid van de spaarpremies per e-mail van 20 oktober 2015 aan de Bank gesteld. Op 27 oktober 2015 kreeg Adviseur het volgende antwoord van de Bank:

De bandbreedte van hypotheeknummer [REDACTED] staat momenteel op 1:10. Minimaal betaalde premie voor deze polis bedraagt € 6,77.
Door deze rentewijziging wordt de einddatum ingekort naar 1 juli 2027. De spaarpremie wordt dan € 7,96.

- 2.12 Adviseur heeft diezelfde dag het antwoord van de Bank aan Consument doorgestuurd.
- 2.13 Op 11 november 2015 heeft Consument zijn woning laten taxeren. In het taxatierapport d.d. 19 november 2015 is de woning getaxeerd op een marktwaarde van € 615.000,-. Consument heeft het taxatierapport op 19 november 2015 aan Adviseur gemaild. In de e-mail heeft Consument Adviseur verzocht er voor te zorgen dat de nieuwe rentetarieven zo snel mogelijk ingaan.
- 2.14 Naar aanleiding van het verzoek van Consument hebben Adviseur en de Bank contact met elkaar gehad. Gebleken is dat er iets is fout gegaan in de onderlinge communicatie tussen Adviseur en de Bank. De Bank heeft bij e-mail van 9 december 2015 aangegeven uit te zoeken of de hypothecaire geldlening van Consument vanaf aanvang een tophypotheek of een supertophypotheek is geweest. Op 18 december 2015 heeft de Bank het volgende aan Adviseur gemaild:

Omdat onze informatie niet helder en eenduidig was gaan we de overbodig gemaakte taxatiekosten aan cliënten vergoeden.

Alle hypotheekleningen zijn vanaf het moment van verstrekken steeds een tophypotheek (<88% MW) en geen super tophypotheek (>88% MW) geweest.
Toen berekeningen van nieuwe premies werden gemaakt is verder niet meer naar de juistheid van de gegeven informatie gekeken en werd daarop doorgesproken.

Kun je ons een kopie van de factuur voor het taxatierapport toezenden, dan kunnen we de correctie in werking zetten?

Ik hecht eraan onze excuses aan te bieden voor de niet correcte antwoorden van collega's die destijds op vragen zijn gegeven.

2.15 Adviseur heeft op 26 januari 2016 namens Consument als volgt gereageerd:

Ik heb dit verhaal met relatie besproken. Dit is de zoveelste fout die bij relatie wordt gemaakt en hij is niet tevreden met het antwoord. Zie onderstaande zinssnede vanuit een mail van relatie van afgelopen maandag.

Je zult begrijpen dat mijn geduld nu echt begint op te raken.

Naar aanleiding van de terugkoppeling van BLG heb ik kosten gemaakt om een taxatierapport op te stellen om zodoende een renteverlaging te krijgen op onze lopende hypotheek. Op 19 november jl. heb ik het taxatierapport naar jou gemaïld en tot op de dag van vandaag is er geen duidelijkheid. BLG heeft via mail bevestigd dat het rentepercentage zou worden verlaagd. Voorwaarde was wel dat er een taxatierapport zou worden overhandigd. Dit heb ik gedaan!! Echter BLG en nu ook jij verhullen zich in stilzwijgen.

Ik heb kosten gemaakt en krijg niet de rentekorting die formeel was bevestigd.

Dit kan echt niet. Er kunnen fouten zijn gemaakt bij BLG maar als er schriftelijk (via mail) een aanbieding wordt gedaan dan is deze ook rechtsgeldig.

In degelijke gevallen dient een professioneel bedrijf zich te gedragen als een professional.

Ik houd er niet van om snel juridische stappen te ondernemen dan wel de social media aandacht op te zoeken. Maar door de handelswijze van BLG wordt ik er bijna toe gedwongen.

Als ultimatum stel ik dat **uiterlijk woensdag 27 januari a.s.** een schriftelijk reactie wordt gestuurd waarin is aangegeven wanneer de renteverlaging wordt verwerkt en hoe er wordt omgegaan met de gederfde inkomsten.

Wat kunnen jullie nog verder betekenen om relatie tegenmoet te komen?

2.16 Op 26 februari 2016 heeft Adviseur een e-mail aan Consument gemaïld waarin zij een berekening heeft gemaakt van het netto voordeel van Consument bij een rentedaling van 0,75%. De berekening is als volgt:

| | | | rente lager door lagere risicoklasse | Bruto rentevoordeel | Huidige mnd premie | Nieuwe mnd premie | Vershil |
|---|---|--------------|---|------------------------|-----------------------|----------------------|---------|
|  | spaar | € 75.554,41 | 0,75% | € 47,22 | 20,28 | 60,35 | -40,07 |
| | spaar | € 30.000,00 | 0,75% | € 18,75 | 16,16 | 17,35 | -1,19 |
| | spaar | € 75.521,93 | 0,75% | € 47,20 | 21,33 | 65,25 | -43,92 |
| | bankspaar | € 120.000,00 | 0,75% | € 75,00 | 138,69 | 179,59 | -40,9 |
| | aflosvrij | € 220.000,00 | 0,75% | € 137,50 | | | |
| | | | | € 325,67 | | | -126,08 |
| | Indicatie netto rentelast (hoogste belastingtarief) | | | € 162,84 | | | |
| | netto spaarrekeningen duurder | | | € -126,08 | | | |
| | Netto voordeel | | | € 36,76 | | | |

2.17 Consument heeft bij e-mail van 27 februari 2016 geantwoord op de e-mail van Adviseur. Consument komt in zijn berekening uit op een netto voordeel van € 38,47 per maand.

2.18 De Bank heeft ter zitting bevestigd dat haar aanbod van 18 december 2015 nog steeds geldt. Van dit aanbod heeft Consument tot op de dag van de mondelinge behandeling geen gebruik gemaakt.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert vergoeding van de geleden schade bestaande uit de taxatiekosten en de gemiste rentedaling, door hem begroot op € 19.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Als gevolg van de miscommunicatie tussen de Bank en Adviseur heeft Consument geen gebruik meer kunnen maken van het door de Bank via Adviseur aangeboden voordeligere renteaanbod. Partijen zijn de overeenkomst derhalve niet nagekomen. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

Adviseur

- Adviseur was in het onderhavige geval de tussenpersoon. Adviseur maakt zich er wel erg gemakkelijk vanaf door te stellen dat zij niet is tekort geschoten in haar verplichtingen. Consument kan niet rechtstreeks zaken doen met de Bank, maar heeft hiervoor Adviseur nodig. Adviseur heeft aan Consument kenbaar gemaakt dat zij een concreet aanbod van de Bank heeft ontvangen. Wanneer er in de communicatie tussen de Bank en Adviseur iets fout is gegaan, kan dit niet voor risico van Consument komen.
- Adviseur stelt dat Consument geen schade heeft geleden, daar de Bank de taxatiekosten al aan hem heeft vergoed. Dit is onjuist. Consument is niet akkoord gegaan met het aanbod van de Bank, omdat de door hem gelede schade vele malen hoger is dan enkel de taxatiekosten. Daarnaast stelt Adviseur dat Consument geen bewijs heeft overgelegd voor de gestelde schade van € 19.000,-. Consument verwijst hiervoor naar de e-mails van 26 en 27 februari 2016 tussen Consument en Adviseur waarin een calculatie is gemaakt van het verschil in maandbedragen als gevolg van het lagere rentepercentage. Consument baseert zijn vordering van € 19.000,- op onderstaande calculatie:

| Nr | Hypotheek | Rente | Rente | Rente/mnd | Looptijd lenen | Chirodatare w | Reftwaart tot verschil rente (0,75%) | aantal mnd | Bruto | Netto | Maandpremie | Maandpremie |
|----|------------|-------|-----------|-----------|----------------|---------------|--------------------------------------|------------|-----------|-----------|-------------|-------------|
| | 75.554,41 | 6,40% | 4.835,53 | 402,96 | 25 | 1-3-2021 | 1-3-2021 | 47,22 | 62 | 2.827,73 | 40,07 | 2.484,34 |
| | 30.000,00 | 6,35% | 1.905,00 | 158,75 | 25 | 1-7-2021 | 1-4-2028 | 18,75 | 136 | 2.587,50 | 1,18 | 194,22 |
| | 75.521,43 | 5,05% | 3.813,34 | 317,82 | 25 | 1-3-2021 | 1-3-2030 | 47,22 | 62 | 2.806,47 | 40,80 | 2.723,04 |
| | 130.000,00 | 6,10% | 7.320,00 | 610,00 | 20 | 1-4-2021 | 1-4-2021 | 75,00 | 182 | 13.725,00 | 40,80 | 7.484,70 |
| | 220.000,00 | 5,05% | 12.870,00 | 1.072,50 | 30 | 1-4-2021 | 1-4-2028 | 137,50 | 302 | 41.882,50 | | |
| | | | | | | | | | 62.626,21 | 21.914,80 | 126,00 | 12.896,30 |
| | | | | | | | | | | | | 19.000,00 |

De Bank

- De Bank heeft via de e-mail van 1 oktober 2015 een concreet aanbod aan Consument gedaan dat Consument heeft geaccepteerd. Gezien de negatieve ervaringen van Consument met de Bank heeft Consument op 3 oktober 2015 om bevestiging van het aanbod gevraagd. Op 27 oktober 2015 heeft Consument een e-mail van de Bank ontvangen waarin de spaarpremie iets was aangepast. Tevens heeft de Bank via de e-mail van 27 oktober 2015 formeel bevestigd dat het rentepercentage zou worden verlaagd.

De voorwaarde voor het verlagen van het rentepercentage was dat Consument een taxatierapport zou laten opstellen waaruit zou blijken dat de waarde van de woning € 604.000,- bedroeg. Consument heeft berekeningen gemaakt om na te gaan of de taxatiekosten zich terug zouden verdienen. Dit bleek het geval en derhalve heeft Consument een taxatierapport op laten stellen. In het taxatierapport van 19 november 2015 is een waarde van € 615.000,- opgenomen en hiermee heeft Consument voldaan aan de door de Bank gestelde voorwaarde. Door het opvragen van een taxatierapport heeft de Bank de indruk gewekt dat een lager rentetarief in rekening gebracht zou worden. Consument kan derhalve rechten ontlenen aan het via de e-mail door de Bank gedane voorstel.

- Dat de Bank Consument een concreet voorstel heeft gedaan, wordt mede bevestigd door het feit dat een medewerker van de Bank na het eerste voorstel van 1 oktober 2015 opnieuw naar het dossier van Consument heeft gekeken en het eerder gedane voorstel heeft aangepast. Zie de e-mail van Adviseur aan Consument van 27 oktober 2015.
- De Bank had moeten nagaan waarom Consument vroeg om een renteverlaging van 0,75%. Daarnaast had de Bank moeten toetsen of het reëel was het rentepercentage van de hypothecaire geldlening met 0,75% te verlagen en de hypothecaire geldlening in een lagere risicoklasse in te delen. De Bank was op de hoogte van de hypotheekwaarde van € 531.076,34 van de woning. Dit zou betekenen dat de marktwaarde van de woning € 804.661,12 zou moeten bedragen om in een lagere risicoklasse te kunnen worden ingedeeld. Dit was, mede gezien de crisis, niet realistisch.
- Consument is sinds 1996 klant bij de Bank. In de afgelopen jaren heeft Consument meerdere malen extra stortingen en aflossingen gedaan. Veel daarvan hebben plaatsgevonden naar aanleiding van een e-mail. Het is voor Consument derhalve zeer aannemelijk te veronderstellen dat aanbiedingen via de mail dezelfde rechtsgeldigheid hebben. Het argument van de Bank dat er geen rechten kunnen worden ontleend aan de eerder verzonden e-mails snijdt dan ook geen hout.

Verweer Adviseur

3.2 Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Het is Adviseur niet gebleken dat aanbod en aanvaarding tussen Consument en de Bank heeft plaatsgevonden. Door de Bank dan wel Adviseur is nimmer een definitieve toezegging aan Consument gedaan dat zijn hypothecaire geldlening in een lagere risicoklasse kon worden ingedeeld zodat er een rentedaling kon worden gerealiseerd. Uit de correspondentie blijkt ook niet dat er een toezegging is gedaan. Het betrof enkel het uitwisselen van informatie om de mogelijkheid om de hypothecaire geldlening in een lagere risicoklasse in te delen te onderzoeken en te inventariseren. Na de inventarisatie en het overleggen van een recent taxatierapport heeft de Bank het verzoek van Consument definitief in behandeling genomen. De Bank heeft toen vastgesteld dat Consument al in de lagere risicoklasse was ingedeeld en derhalve niet voor een lagere risicoklasse in aanmerking kwam.
- Het is Adviseur niet duidelijk waarom Consument haar aanspreekt voor de gestelde toezegging. Het wijzigingen van de risicoklasse van de hypothecaire geldlening komt tot stand door aanbod en aanvaarding van de betrokken partijen. In het onderhavige geval zijn dat Consument en de Bank.

Adviseur is geen partij bij de hypothecaire geldleningsovereenkomst, maar slechts de tussenpersoon. Consument kan jegens Adviseur derhalve geen beroep doen op een lagere risicoklasse of een schadevergoeding daarvoor.

- Adviseur is een tussenpersoon en treedt adviserend en bemiddelend op. In het onderhavige geval is Adviseur haar verplichtingen als tussenpersoon nagekomen. Adviseur heeft het verzoek van Consument opgepakt en voor Consument onderzocht of het mogelijk was zijn hypothecaire geldlening in een lagere risicoklasse te krijgen. Ondanks dat Adviseur in eerste instantie in de veronderstelling was dat het mogelijk was om de hypothecaire geldlening van Consument in een lagere risicoklasse in te laten delen, bleek dit uiteindelijk niet mogelijk. Het resultaat van de advisering en bemiddeling is derhalve dat de hypothecaire geldlening van Consument niet kon worden ingedeeld in een lagere risicoklasse. Het is begrijpelijk dat Consument door dit resultaat teleurgesteld is, maar dit levert geen tekortkoming aan de zijde van Adviseur op.
- De stelling van Consument dat hij door miscommunicatie tussen Adviseur en de Bank geen gebruik heeft kunnen maken van het voordeligere renteaanbod is niet juist. Dat de hypothecaire geldlening van Consument nu niet kan worden ingedeeld in een lagere risicoklasse is namelijk niet het gevolg van het handelen of nalaten van Adviseur, maar van het feit dat de Bank vanwege de aard en kenmerken van de hypothecaire geldlening deze niet kan indelen in een lagere risicoklasse. Het causaal verband tussen de gestelde tekortkoming en de gestelde schade ontbreekt.
- Consument heeft geen schade geleden en is niet in een financieel nadeligere positie komen te verkeren. De door Consument gemaakte taxatiekosten zijn door de Bank vergoed. Daarnaast kan de door Consument gevorderde schade niet worden aangemerkt als schade. Consument heeft een lopende hypothecaire geldlening en dat de Bank niet kan ingaan op het verzoek van Consument, betekent niet dat er sprake is van schade. Ten slotte heeft Consument geen bewijs overgelegd van de gevorderde schade van € 19.000,-.

Verweer Bank

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Adviseur heeft op 18 september 2015 telefonisch contact gehad met de Bank. Een medewerker van de Bank heeft aan Adviseur medegedeeld dat de hypothecaire geldlening van Consument een tophypotheek betrof. In het e-mailbericht van Adviseur van 18 september 2015 aan Consument stelt Adviseur dat de hypothecaire geldlening van Consument is ingedeeld in het supertophypotheeksegment, en dat Consument op basis van de gegevens zou kunnen worden ingeschaald in het tophypotheeksegment wat een rentedaling van 0,75% tot gevolg zou hebben. Bovengenoemde stelling van Adviseur is onjuist. De hypothecaire geldlening van Consument is vanaf aanvang tot heden ingedeeld in het tophypotheeksegment en niet in het supertophypotheeksegment. Adviseur was hiervan op de hoogte, daar zij in 2011 bij het adviseren, aanvragen en afsluiten van de hypothecaire geldlening tevens als adviseur optrad. Hoe Adviseur op een rentedaling van 0,75% komt is de Bank niet duidelijk en dit is in ieder geval niet door de Bank toegezegd of aangeboden.
- Indien er wel sprake zou zijn geweest van een supertophypotheek dan zou de verschuiving naar een tophypotheek in het onderhavige geval een rentedaling van 0,20% opleveren, niet 0,75%. Dit is informatie die Adviseur dient te kennen en de Bank mag er vanuit gaan dat de kennis bij Adviseur bekend is.

- Adviseur heeft bij haar advisering verder geborduurd op de onjuiste conclusie uit haar e-mail van 18 september 2015. Adviseur heeft aan de Bank gevraagd wat de gevolgen zouden zijn voor de spaarpremie wanneer de vergoedingsrente op de spaarpremie 0,75% zou dalen. Zij heeft niet aan de Bank gevraagd of de rentedaling van 0,75% correct was. De Bank heeft antwoord gegeven op bovengenoemde vraag van Adviseur. De Bank heeft nimmer een aanbod voor een rentedaling van 0,75% aan Consument gedaan. Dat er door Adviseur een andere verwachting bij Consument is gewekt, kan de Bank niet worden aangerekend.
- Daar Consument een taxatierapport heeft laten opstellen zonder dat daar een financieel voordeel tegenover staat heeft de Bank uit coultance aangeboden de taxatiekosten voor haar rekening te nemen. Consument heeft dit aanbod tot op heden niet geaccepteerd. Het aanbod van de Bank staat nog steeds. Naast de taxatiekosten heeft Consument geen financieel nadeel geleden.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank en/of Adviseur gehouden is de door Consument gestelde schade van € 19.000,- te vergoeden.
- 4.2 Consument beklagt zich er over dat hem een rentedaling is aangeboden en deze overeenkomst niet wordt nagekomen. Volgens het Burgerlijk Wetboek ontstaat een overeenkomst door aanbod en aanvaarding. Het aanbod moet voldoende bepaald, duidelijk en helder zijn. Dit houdt onder meer in dat het aanbod de hoofdzaken van de beoogde overeenkomst moet bevatten. Wanneer dit het geval is kan worden gesproken van een bindend aanbod.
- 4.3 De Commissie stelt vast dat in onderhavige situatie contact is geweest tussen partijen over de mogelijkheid om de hypothecaire geldlening van Consument in te delen in een lagere risicoklasse wat een rentedaling tot gevolg zou hebben. De Commissie oordeelt dat uit de communicatie tussen partijen geenszins blijkt dat sprake is van een voldoende bepaald en duidelijk aanbod. Adviseur heeft in haar e-mail van 18 september 2015 gesteld dat Consument in een lagere risicoklasse kan worden ingedeeld wat een rentedaling van 0,75% tot gevolg zou hebben. De Adviseur stelt namens Consument de vraag wat de spaarpremie zou worden wanneer de rente met 0,75% zou dalen. Door de Bank wordt enkel antwoord gegeven op de door Adviseur gestelde vraag. Er kan derhalve niet worden gesproken over een bindend aanbod waaraan Consument rechten kon ontleen.
- 4.4 De Commissie begrijpt dat de uitspraken van de medewerkers van de Bank en Adviseur bepaalde verwachtingen bij Consument hebben gewekt, maar oordeelt dat dit niet tot de conclusie kan leiden dat de Bank of Adviseur op grond hiervan een wijziging op de bestaande hypothecaire geldlening moet toestaan of de gestelde schade dient te vergoeden.
- 4.5 De Bank heeft erkend dat de verstrekte informatie niet eenduidig en helder was en biedt hiervoor haar excuses aan. De Bank heeft uit coultance aangeboden om de taxatiekosten die Consument heeft betaald te vergoeden.

Alhoewel de Commissie van oordeel is dat de communicatie en het optreden van de Bank en Adviseur beter hadden gekund, kan ook dat niet tot het oordeel leiden dat Consument recht heeft op een vergoeding van € 19.000,-.

- 4.6 Hetgeen hiervoor is overwogen leidt de Commissie tot het oordeel dat de Bank en Adviseur niet gehouden zijn de door Consument gestelde schade te vergoeden. De Commissie gaat ervan uit dat de Bank haar aanbod tot vergoeding van de taxatiekosten van € 375,- gestand doet.

5. Beslissing

Adviseur

De Commissie wijst de vordering af.

De Bank

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

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.