

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2017-220  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. C.E. Polak en mr. E.L.A. van Emden, leden  
en mr. A.S. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 27 mei 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Obvion N.V., gevestigd te Heerlen, verder te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 30 Maart 2017  
Aard uitspraak : bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft zich bij de Bank beklagd over het feit dat zij een onjuiste offerte heeft uitgebracht waardoor zij schade lijdt. De Commissie stelt vast dat de klacht niet behandelbaar is en dat zij daarom niet toekomt aan een inhoudelijke behandeling daarvan. Gegeven de geschetste feiten en omstandigheden in deze kwestie, is de Commissie van oordeel dat de klacht niet binnen een redelijke termijn in de zin van artikel 12.4 van het Reglement is ingediend. Voor een langere termijn zijn geen, althans onvoldoende omstandigheden gesteld of gebleken. Dat betekent dat de klacht om die reden niet-behandelbaar is.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank (betreft feitelijk een inhoudelijke reactie op het verweerschrift van de tussenpersoon (hierna: de Adviseur) in de zaak [nummer];
- de verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 december 2016 en zijn aldaar verschenen.

Ter zitting is gelijktijdig behandeld zaak nummer [nummer] van Consument tegen de Adviseur.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 9 december 2009 heeft Consument tezamen met haar echtgenoot (hierna: Consument) via de Adviseur een hypothecaire geldlening aangevraagd bij de Bank.
- 2.2 De Bank heeft op 21 januari 2010 een offerte voor een hypothecaire geldlening ad € 266.250,- uitgebracht. Deze is op 8 februari 2010 door Consument ondertekend.

2.3 Uit het dossier kan worden afgeleid dat een daling van de marktrente werd verwacht. Daarom heeft Consument de Adviseur verzocht een tweede aanvraag te doen voor een aflossingsvrije lening met een variabel rentepercentage (in plaats van een rentevastperiode van 10 jaar). Consument zou dan de rente vast kunnen zetten op elk gewenst moment.

2.4 Bij brief van 11 februari 2010 heeft de Adviseur de door Consument getekende offerte d.d. 21 januari 2010 (hierna: ook wel de eerste offerte) aan de Bank geretourneerd. In het begeleidend schrijven aan de Bank is het volgende vermeld:

“[...]  
Inzake bovengemelde cliënt ontvangen jullie bijgaand:  
- Getekende offerte (met wijziging naar variabele rente  
[...]  
Tot slot is het verzoek een overbrugging uit te brengen voor € 152.500  
[...]”

Op pagina 1 en 2 van de offerte heeft de tussenpersoon handmatig wijzigingen aangebracht:  
p.1

Bedrag van de lening volgens bijgevoegde specificatie(s)	EUR	266.250,00	
Maandlijks te incasseren - voor uw lening	EUR	<del>1220,31</del> 732,20	
Gehanteerde executiewaarde	EUR	1.220,31 732,20	EUR 292.500,00

p.2

Specificatie van de leningdelen	Aflossingsvrije hypotheek
leningdeelnummer <input type="text"/>	
Bij deze aflosswijze betaalt u gedurende de looptijd rente over de gehele leensom. Aflossing vindt ineens plaats, uiterlijk op einddatum van het leningdeel.	
3. Nominaal rentepercentage	<del>5,600%</del> 3,32
In het rentepercentage begrepen opslag ongegarandeerde lening	0,100 %
De opslag ongegarandeerde lening vervalt zodra het leningsbedrag is gedaald tot op of beneden 60 % van de gehanteerde executiewaarde.	
In het rentepercentage begrepen opslag ongegarandeerde lening	0,100 %
De opslag ongegarandeerde lening vervalt zodra het leningsbedrag is gedaald tot op of beneden 75 % van de gehanteerde executiewaarde.	
Rentevastheidsperiode	<del>10 jaar</del> VAR
4. Effectief rentepercentage	5,2%
5. Leningsbedrag	EUR 266.250,00
6. Economische looptijd	30 jaar
7. Aantal maandelijkse betalingen	360
8. Jaarlijks aflossingsbedrag*	
9a. Maandlijks bedrag (rente)	EUR <del>1220,31</del> 732,20

- 2.5 Op 26 februari 2010 heeft de Bank de Adviseur een nieuwe offerte (hierna ook wel: de tweede offerte) doen toekomen:

Leningdeelnummer		Aflossingsvrije hypotheek
Bij deze aflosswijze betaalt u gedurende de looptijd rente over de gehele leensom. Aflossing vindt incens plaats, uiterlijk op de einddatum van het leningdeel.		
3. Nominaal rentepercentage		5,500%
In het rentepercentage begrepen opslag ongegarandeerde lening		0,100 %
De opslag ongegarandeerde lening vervalt zodra het leningsbedrag is gedaald tot op of beneden 60 % van de gehanteerde executiewaarde.		
In het rentepercentage begrepen opslag ongegarandeerde lening		0,100 %
De opslag ongegarandeerde lening vervalt zodra het leningsbedrag is gedaald tot op of beneden 75 % van de gehanteerde executiewaarde.		
Rentevastheidsperiode		10 jaar
4. Effectief rentepercentage		5,7%
5. Leningsbedrag	266.250,00	
6. Economische looptijd		30 jaar
7. Aantal maandelijkse betalingen		360
8. Jaarlijks aflossingsbedrag*		
9a. Maandelijks bedrag (rente)	EUR	1.220,31

Deze offerte is nog op dezelfde datum door Consument ondertekend en door de Adviseur aan de Bank geretourneerd. De rentevastperiode is 10 jaar (gebleven).

- 2.6 Op 18 maart 2010 is de hypotheekakte gepasseerd bij de notaris.
- 2.7 Op 29 oktober 2010 was Consument voornemens de rente vast te zetten. Toen is gebleken dat dit niet mogelijk was omdat een rentevastperiode van 10 jaar is overeengekomen.
- 2.8 Bij brief van 19 september 2011 heeft Consument bij de Bank haar beklag gedaan over de omstandigheid dat de Bank op 26 februari 2010 een onjuiste offerte heeft uitgebracht.
- 2.9 Bij brief van 27 september 2011 heeft de Bank de klachtbrief van Consument beantwoord. Daarin heeft zij erkend bij vergissing de verzochte wijzigingen slechts deels te hebben verwerkt. Desondanks acht zij zich niet gehouden om Consument op enige wijze tegemoet te komen omdat zij uitvoering heeft gegeven aan de overeenkomst d.d. 26 februari 2010. De Bank heeft Consument erop gewezen dat zij een klacht aan Kifid kan voorleggen.
- 2.10 Op 5 januari 2012 laat Consument de Bank per brief weten dat zij nog geen reactie heeft ontvangen op haar klachtbrief van 19 september 2011 en verzoekt alsnog een reactie daarop te mogen ontvangen.
- 2.11 Bij aangetekende brief van 9 januari 2012 laat de Bank Consument weten dat zij reeds een reactie aan haar heeft verzonden en zendt een afschrift hiervan als bijlage mee.
- 2.12 Bij brief d.d. 18 december 2015 van Kifid wordt de Bank geïnformeerd over een bij Kifid op 30 oktober 2015 door Consument tegen de Bank ingediende klacht en uitgenodigd om verweer te voeren.

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Bank wordt veroordeeld tot betaling van een schadevergoeding. Consument heeft de door haar geleden schade als volgt onderbouwd: het verschil tussen het huidige rentepercentage en het percentage waartegen de rente in november 2010 zou zijn vastgezet maal de uitstaande schuld.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Bank is tekortgeschoten in haar precontractuele zorgplicht door een offerte uit te brengen die niet conform de aanvraag was. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- indien de offerte conform de verzochte wijzigingen was opgesteld, dan was zij vanaf augustus 2010 een lagere rente verschuldigd dan de rente die zij nu betaalt;
  - de Bank heeft erkend dat zij bij vergissing geen variabele rente in de tweede offerte heeft opgenomen, doch acht zich niet aansprakelijk voor de daardoor ontstane schade.

#### *Verweer van de Bank*

- 3.3 De Bank heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### **4. Beoordeling**

#### *Behandelbaarheid van de klacht*

- 4.1 Aangeslotene voert als meest verstrekkende verweer dat Consument de klacht te laat bij Kifid heeft ingediend en dat Consument daarom niet-ontvankelijk dient te worden verklaard in haar klacht. Alvorens de Commissie toekomt aan de inhoudelijke behandeling van de klacht, dient zij te beoordelen of dit preliminaire verweer van de Bank slaagt. Indien dit het geval is, komt zij niet toe aan de inhoudelijke behandeling van de klacht.
- 4.2 De Bank verwijst in haar verweerschrift naar het Reglement<sup>1</sup>, zij het dat gezien de datum van indiening van de klacht het Reglement met als ingangsdatum 1 oktober 2014 van toepassing is.
- 4.3 In artikel 12 van het Reglement is over de termijn van indiening, voor zover van belang, het volgende bepaald:

#### *Artikel 12 Termijn van indiening*

- 12.1 De Klacht moet bij Kifid worden ingediend binnen een jaar nadat Consument zijn Klacht aan Aangeslotene heeft voorgelegd of binnen drie maanden na de dagtekening van de brief of het bericht waarin Aangeslotene definitief Schriftelijk zijn standpunt over de Klacht aan Consument kenbaar heeft gemaakt. De langste van deze twee termijnen geldt.

---

<sup>1</sup> Reglement Ombudsman en Geschillencommissie financiële dienstverlening (Kifid) met als ingangsdatum 1 oktober 2014 (hierna: het Reglement).

- 12.4 Als Aangeslotene bij de Schriftelijke afwijzing wel heeft gewezen op Kifid, maar niet heeft gewezen op de termijn van drie maanden, moet Consument de klacht indienen binnen een redelijke termijn na de afwijzing. Als uitgangspunt geldt daarbij een termijn van maximaal één jaar, maar hiervan kan Kifid op grond van de omstandigheden van het geval afwijken.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat Consument zich bij brief van 19 september 2011 bij de Bank heeft beklaagd over het feit dat de offerte niet conform de aanvraag is. Op 27 september 2011 heeft de Bank de klacht afgewezen en Consument laten weten dat zij een klacht bij Kifid kon indienen. Kennelijk heeft deze brief Consument niet bereikt aangezien zij de Bank op 5 januari 2012 heeft verzocht om een reactie op haar brief van 19 september 2011 te mogen ontvangen. Per aangetekende brief van 9 januari 2012 heeft de Bank Consument een afschrift van haar eerdere reactie gezonden.
- 4.5 Bij de beoordeling of de klacht inhoudelijk kan worden behandeld, gaat de Commissie ervan uit dat Consument de brief van de Bank d.d. 27 september 2011 niet eerder heeft ontvangen dan 9 januari 2012. Gelet hierop is de Commissie van oordeel dat dit de aanvangsdatum is van de termijn waarbinnen Consument de klacht aan Kifid diende voor te leggen. Uit de inhoud van de brief van de Bank d.d. 27 september 2011 blijkt dat Consument is geweest op de mogelijkheid de klacht aan het Kifid voor te leggen. De Bank heeft echter verzuimd daarin een termijn te vermelden. In een dergelijke situatie dient ingevolge artikel 12.4 van het Reglement de klacht binnen een redelijke termijn bij Kifid te worden ingediend. Daarbij geldt als uitgangspunt een termijn van maximaal één jaar na de afwijzing.
- 4.6 Hierboven heeft de Commissie vastgesteld dat de termijn is aangevangen per 9 januari 2012. Dat betekent als uitgangspunt dat Consument de klacht uiterlijk op 9 januari 2013 aan Kifid moest hebben voorgelegd. Als in rechtsoverweging 2.13 vastgesteld, is de klacht op 30 oktober 2015 bij Kifid ingediend. Gegeven de hierboven geschetste feiten en omstandigheden in deze kwestie is de Commissie van oordeel dat de klacht niet binnen een redelijke termijn in de zin van artikel 12.4 is ingediend; voor een langere termijn zijn geen, althans onvoldoende omstandigheden gesteld of gebleken. Dat betekent dat de klacht om die reden niet-behandelbaar is en dat de Commissie daarom niet toekomt aan een inhoudelijke behandeling van de klacht.

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt vast dat Kifid de klacht niet kan behandelen.

*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](http://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.*