

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 104

d.d. 3 juni 2010

(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en mr. J.Th. de Wit)

1. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting met bijlagen zoals ontvangen op 28 juli 2009;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 26 juli 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 26 augustus 2009;
- de repliek van Consument zoals ontvangen op 3 september 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 16 september 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft voorts vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft onder verwijzing naar artikel 16 lid 4 van haar Reglement besloten om uitspraak te doen op basis van de in haar bezit zijnde stukken.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft in 2003 een hypothecaire geldlening afgesloten met een rente van 3,7 % en een rentevastperiode van vijf jaar. De lening kende een rentebedenktijd van 1 juli 2007 tot 1 juli 2008. Via e-mails werd Consument door de geldverstrekker op de hoogte gebracht van de renteontwikkeling. Na een onderhoud met Aangeslotene de dato 17 december 2007 heeft Consument middels ondertekening van een antwoordformulier op 20 december 2007 zijn geldverstrekker te kennen gegeven akkoord te gaan met diens aanbod om de rente vast te zetten voor een nieuwe periode van zeven jaar tegen een rente van 4,9%. Het rentepercentage voor vergelijkbare leningen die door geldverstrekker worden aangeboden, is daarna korte tijd verlaagd naar 4,7. Pas op 27 februari 2008 ging de rente weer omhoog. Consument meent dat hij daardoor schade heeft geleden.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert vergoeding van het renteverskil over de resterende renteperiode alsmede vergoeding van de door hem gemaakte kosten.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - 3.2.1. Consument heeft het antwoordformulier van de geldverstrekker ondertekend na een daartoe strekkend advies op 17 december 2007 van een medewerker van Aangeslotene, die achteraf daartoe niet competent was. Aangeslotene had hem moeten verwijzen naar

een van haar deskundige medewerkers zoals Aangeslotene op haar website aangeeft. Consument heeft immers recht op een deskundig advies. Ook de geldverstrekker is die mening toegedaan.

- 3.2.2. Consument erkent dat het zijn verantwoordelijkheid betreft wanneer de rente wordt vastgezet, maar dan wel na een deskundig advies van Aangeslotene.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - 3.3.1. Van een advies is in het gesprek van 17 december 2007 geen sprake geweest. Consument is door een deskundig binnendienstmedewerker die thans overigens wel erkend hypotheekadviseur is op grond van verkregen informatie van de geldverstrekker, gewezen op een mogelijke rentestijging. De beslissing tot vastzetting van de rente is er een die valt onder de verantwoordelijkheid van Consument en is dan ook aan hem voorbehouden. Aangeslotene valt geen verwijt te maken.

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie stelt in de eerste plaats vast dat van algemene bekendheid mag worden verondersteld dat de renteontwikkeling van velerlei verschillende (macro-economische) factoren afhankelijk is en door weinigen adequaat, noch precies kan worden voorspeld. Een advies in die zin dat kan worden aangegeven wat het meest gunstige moment is om de rente, in een periode dat deze kan stijgen en dalen, vast te stellen, is dan ook buitengewoon moeilijk, zo niet onmogelijk te geven. Daarbij neemt de Commissie in ieder geval als uitgangspunt dat, zo een Aangeslotene daartoe toch zou overgaan, van hem mag worden verwacht dat hij zich opstelt zoals een redelijk handelend en vakbekwaam tussenpersoon onder de genoemde omstandigheden dient te doen. Op grond van de stukken en het over en weer gestelde is aannemelijk geworden, dat op 17 december 2007 een medewerker van Aangeslotene Consument slechts op de hoogte heeft gebracht van het feit dat blijkens informatie van de geldverstrekker de rente mogelijk omhoog ging en dat het mogelijk was om deze vast te zetten. Daarbij is door de betreffende medewerker geen enkele garantie afgegeven dat de rente ook daadwerkelijk op dat niveau of hoger zou blijven. Van een advies om de rente vast te zetten is naar de overtuiging van de Commissie dan ook geenszins sprake geweest. De omstandigheid dat Consument in deze op 17 december 2007 gesproken heeft met een medewerker, die bij Aangeslotene nog niet de status had van “erkend hypotheekadviseur” is in dit verband niet relevant nu, zoals hiervoor is aangegeven, geen concreet hypotheekadvies is uitgebracht doch slechts feitelijke informatie van algemene aard is verstrekt.
- 4.2. Uitgaande van het bovenstaande kan de Commissie dan ook niet anders dan concluderen dat Consument na kennis genomen te hebben van de visie van Aangeslotene over de renteontwikkeling zelf de keuze heeft gemaakt om het verlengingsaanbod van de geldverstrekker te accepteren middels ondertekening en retournering van het antwoordformulier dat geldverstrekker hem had toegezonden. Een en ander betreft dan ook volledig zijn eigen verantwoordelijkheid en kan niet worden toegerekend aan Aangeslotene. Van een schending van de op Aangeslotene rustende zorgplicht is geen sprake geweest.
- 4.3. De Commissie komt mitsdien tot de conclusie dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.