



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 112

d.d. 16 juni 2010

(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. A.M.T. Wigger en drs. A. Adriaansen)

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de brief met bijlagen van Consument van 27 februari 2008;
- de brief met bijlagen van Consument van 9 april 2008;
- het door Consument ingevulde vragenformulier alsmede de door Consument ingevulde verklaring, ontvangen op 11 april 2008;
- de brief met bijlagen van Consument van 28 juli 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 10 december 2009;
- de repliek van Consument van 23 december 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 7 januari 2010.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 26 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument onderhoudt reeds geruime tijd een bancaire relatie met Aangeslotene en maakt gebruik van verschillende door haar aangeboden diensten en producten. Zo houdt hij er bankrekeningen aan en heeft hij er sinds 1998 een levensverzekering lopen. In de toelichting op de offerte van 20 november 1998 staat, in overeenstemming met hetgeen in de polisvoorwaarden is gestipuleerd en voor zover hier van belang: "Jaarlijks wordt u voor de polisverjaardag, via uw tussenpersoon, een continuatievoorstel toegezonden waarop u een van onderstaande mogelijkheden kunt aangeven." In de bijbehorende voorwaarden staat voor zover hier van belang in artikel 6 (f): "Het in dit artikel omschreven recht vervalt indien er gedurende vier achtereenvolgende jaren door de verzekeringnemer geen gebruik is gemaakt van de mogelijkheid tot verhoging." Voorts staat in artikel 7 (a) "Zolang er volgens artikel 6 recht op indexering bestaat, wordt voor de polisverjaardag door de maatschappij aan de verzekeringnemer een continuatievoorstel toegezonden (...)"

2.2 In november 2001 koopt Consument een kavel grond met de bedoeling daar een woonhuis op te bouwen. Voor de financiering ervan accepteert Consument een



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

hypotheekofferte van Aangeslotene. Na enige vertraging in de bouw passeert in mei 2002 de akte en betaalt Consument de overeengekomen verschuldigde bereidstellingsprovisie. Enige tijd later klaagt Consument zich erover deze te hebben moeten betalen.

2.3 Per brief van 28 januari 2003 stelt Consument dat er ten onrechte € 25,03 aan rente van een aan hem toebehorende rekening is afgeschreven. Per brief van 17 november 2004 doet Consument opnieuw zijn beklag, ditmaal omtrent verkeerde voorlichting over de renteverlenging van de hypothecaire geldlening. Daarop reageert Aangeslotene met haar brief van 3 december 2004. Consument klaagt zich medio 2005 opnieuw en vraagt Aangeslotene in te gaan op de punten uit voornoemde brief van 28 januari 2003.

2.4 Op 14 augustus 2006 vindt een gesprek plaats tussen Consument en Aangeslotene waarin zijn klachten worden besproken. Per brief van 31 augustus 2006 zegt Aangeslotene toe de € 25,03 te zullen corrigeren hetgeen uiteindelijk in januari 2007 geschiedt. Per brief van 14 november 2006 reageert Aangeslotene op de overige klachten van Consument. Consument dient zijn klachten op 18 december 2006 middels een formulier in bij het hoofdkantoor van Aangeslotene hetwelk zijn standpunten aan Consument per brief van 29 januari 2007 bekend maakt.

2.5 In de procedure bij de Ombudsman Financiële Dienstverlening wordt de renteschade, zoals deze is ontstaan uit het later door Aangeslotene terugstorten van het door haar ten onrechte in rekening gebrachte bedrag van € 25,03, geschat op € 5,00.

3. Geschil

3.1 Consument vordert de vergoeding van de door hem geleden schade bestaande uit de ten onrechte betaalde bereidstellingsprovisie, de renteschade op de hypothecaire lening van € 2.760,00 op jaarbasis, de ten onrechte betaalde levensverzekeringspremies en de renteschade opgelopen door het niet tijdig corrigeren van de incasso van €25,03.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Voor zover Aangeslotene zich beroept op de niet-ontvankelijkheid van één of meerdere klachten van Consument stelt hij dat door het bestaan van een bezwarenprocedure te verzwijgen Aangeslotene zich niet in strijd met goed koopmansgebruik kan beroepen op een kennelijke termijnoverschrijding. De termijnoverschrijding is immers aan haar te wijten. Bovendien heeft Consument reeds middels een vragenformulier in juni 2002 zijn ongenoegen geuit. Aangeslotene had Consument zeker na de brieven van 25 mei 2005 en 4 november 2005 moeten inlichten over de gangbare procedure. De folder met informatie over de klachtenprocedure kreeg Consument echter pas op 16 januari 2007 van het hoofdkantoor van Aangeslotene.

Consument stelt met betrekking tot de betaalde bereidstellingsprovisie dat betaling ervan in strijd is met het gelijkheidsbeginsel nu een andere consument in een vergelijkbare omstandigheid deze niet hoeft te betalen. Dit heeft Consument in het gesprek van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

14 augustus 2006 naar voren gebracht maar Aangeslotene heeft een inhoudelijke reactie van haar kant pas op 14 november 2006 gegeven, nadat Consument Aangeslotene er per brief van 13 oktober 2006 aan had herinnerd.

Ten tijde van het aflopen van de rentevast periode op 31 mei 2003 is Consument onjuist voorgelicht omtrent de voor zijn hypothecaire lening laagst mogelijke financieringsrente. Telefonisch heeft Aangeslotene medegedeeld dat de variabele rente de laagste zou zijn, waarop Consument voor die variant heeft gekozen. In oktober 2004 heeft Consument echter geconstateerd dat er voor een vergelijkbare lening een rente van 1,2 procent lager mogelijk was geweest bij een andere geldverstrekker. Dit verschil in het rentepercentage heeft voor Consument geleid tot een schade van € 2.760,00 op jaarbasis. Consument heeft hierover in juli 2006 middels een formulier bij Aangeslotene een klacht ingediend waar Aangeslotene in haar brief van 29 januari 2007 niet op is teruggekomen.

Zoals opgenomen in de toelichting op de levensverzekeringofferte dient Consument jaarlijks een continuatievoorstel te ontvangen. Aangeslotene houdt vol dat dit vanaf 2006 niet meer geldt en Consument heeft een dergelijk voorstel niet meer ontvangen, terwijl zijn premie wel werd afgeschreven. Aangeslotene voldoet hiermee niet aan de overeenkomst.

Consument wenst de afgeschreven bedragen voor de levensverzekering dan ook terug. Consument heeft reeds in 2003 melding gemaakt van de onjuiste incasso van het bedrag van € 25,03 dat uiteindelijk pas in januari 2007 door Aangeslotene is teruggeboekt. Consument wil vergoeding van de rente over dit bedrag vanaf het moment van melding tot en met het moment van terugboeken. Dat Aangeslotene eerder heeft gesteld dat zij dit niet op een rekening van klager over kan maken nu hij geen rekening meer bij haar aan zou houden is onjuist aangezien hij nog een tweetal rekeningen bij Aangeslotene heeft lopen.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd. Aangeslotene bestrijdt ten eerste de klachten van Consument niet aandachtig te hebben behandeld. Zij is op ieder klachtpunt uitgebreid ingegaan en ziet geen reden haar standpunten, zoals deze aan Consument per brief van 29 januari 2007 zijn medegedeeld, te wijzigen.

Volgens de geldende klachtenprocedure van Aangeslotene kunnen klachten slechts worden behandeld wanneer zij zijn ingediend binnen één jaar nadat het feit dat aanleiding tot de klacht geeft zich heeft voorgedaan. Voor wat betreft de bereidstellingsprovisie, dit klachtonderdeel dateert van oktober 2002. Dit betekent dat de eenjaarstermijn is overschreden en Consument derhalve niet-ontvankelijk dient te worden verklaard in zijn klacht. Daarnaast is de klacht ongegrond aangezien het een normale gang van zaken betreft waarbij conform de geaccepteerde offerte is gehandeld. Die offerte is opgesteld op basis van klantspecifieke gegevens en kan niet zomaar met andere offertes worden vergeleken. Hetzelfde geldt voor de adviesverlening omtrent de rente. Ook voor dit klachtonderdeel geldt dat er sprake is van een termijnoverschrijding. Bovendien is het geen gegronde klacht daar op dat moment de variabele rente wel degelijk de laagste was.

Inzake de prolongatievoorstellen merkt Aangeslotene op dat uit de voorwaarden duidelijk



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

blijkt dat indien er geen gebruik wordt gemaakt van de verlengingsmogelijkheden er na enkele jaren geen voorstel meer wordt gestuurd. Bovendien is hieruit geen schade ontstaan nu Consument over de betreffende periode dekking heeft genoten en hij daar baat bij heeft gehad.

Ook voor de gevorderde rentevergoeding over het bedrag van de onjuist geïncasseerde € 25,03 geldt dat er sprake is van een termijnoverschrijding. Het hoofdbedrag is bovendien terugbetaald waardoor Consument geen vordering meer heeft. Daarnaast wil Aangeslotene de € 5,00 wel overmaken maar heeft zij geen reactie van Consument gehad op haar voorstel. Conform het advies van de Ombudsman verzoekt zij de Commissie de overige klachten af te wijzen.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene door Consument niet te wijzen op de bestaande klachtenregeling verwijtbaar heeft gehandeld. Het gaat niet aan om Consument vervolgens tegen te werpen dat hij de termijnen heeft overschreden. De uitzondering van artikel 10.2 van het Reglement doet zich hier derhalve voor, inhoudende dat Consument mitsdien redelijkerwijs geen verwijt valt te maken van het niet in acht nemen van de aangegeven termijnen. Derhalve kan Consument in het aangebrachte geschil worden ontvangen.

4.2 Naar het oordeel van de Commissie was Aangeslotene voor wat betreft de overeengekomen bereidstellingsprovisie gerechtigd deze in rekening te brengen. Immers, Consument heeft door ondertekening van de offerte ingestemd met deze daarin vervatte bepaling aangaande deze provisie. Het is de Commissie niet gebleken dat Consument in de gegeven omstandigheden naar redelijkheid en billijkheid niet zou kunnen worden gehouden aan hetgeen partijen overeen zijn gekomen.

4.3 Daarnaast stelt de Commissie vast dat Consument inzake het klachtonderdeel dat ziet op de rentepercentages van de hypothecaire lening in onvoldoende mate aannemelijk heeft gemaakt dat destijds de mogelijkheid bij Aangeslotene bestond tot het afsluiten van een vergelijkbare lening tegen een rentepercentage dat 1,2 procent lager lag. Consument heeft deze stelling op geen enkele wijze nader onderbouwd en heeft zichzelf daarmee de mogelijkheid ontnomen het geponeerde te bewijzen.

4.4 Met betrekking tot de prologatievoorstellen overweegt de Commissie dat de toelichting behorende bij de offerte logischerwijs summierder is dan de van toepassing zijnde polisvoorwaarden welke nochtans de overeenkomst regeren. Uit deze voorwaarden blijkt dat dergelijke voorstellen slechts gedurende een bepaalde periode aan Consument zullen worden gedaan. Met het verstrijken van deze periode is het voor Consument niet langer



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

mogelijk er rechten aan te ontlenu. De Commissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

4.5 De Commissie stelt voorts vast dat Aangeslotene in een eerder stadium reeds heeft aangeboden de rentevergoeding over het abusievelijk geïncasseerde bedrag van € 25,03, door de Ombudsman Financiële Dienstverlening op € 5,00 vastgesteld, over te zullen maken op een nader door Consument te bepalen rekening. Consument heeft daarop niet gereageerd, zodat het verwijt geen doel treft.

4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument op alle punten moet worden afgewezen.

5. Beslissing

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