



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 149  
d.d. 12 augustus 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;
- de brief van 11 oktober 2008 inhoudende de klacht van Consument met bijlagen;
- het door Consument ingevulde vragenformulier en de door Consument ingevulde verklaring ontvangen op 15 oktober 2008;
- het verweer van Aangeslotene van 22 september 2009;
- de repliek van Consument van 15 oktober 2009;
- de dupliek van Aangeslotene ontvangen 9 november 2009.

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 12 maart 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op 10 april 2007 komen Consument en Aangeslotene bijeen om de mogelijkheden te bespreken van het wijzigen van de bestaande hypothecaire lening welke bij X loopt. Daarbij wordt geopperd voor enkele leningdelen de rente voor 20 jaar vast te zetten en het gedeelte dat een beleggingshypotheek betreft ten eerste om te zetten naar een zogenaamde levenshypotheek en ten tweede te verhogen naar € 56.000,--. Daarnaast zal de levensverzekering van Consument die via haar werkgever loopt aan dit leningdeel gekoppeld worden. Het spaargedeelte van de lening kan ongewijzigd worden voorgezet. Aangeslotene komt met het voorstel om de offerte onder de Nationale Hypotheek Garantie (NHG) aan te vragen. Ten tijde van deze bespreking is duidelijk dat X na de overname ervan door Y van naam verandert in Z.

2.2 De offerte wordt op 17 april 2007 door Z en door Aangeslotene op 23 april aan Consument voorgelegd. Daarbij merkt Consument op dat ook het spaargedeelte is aangepast en dat opnieuw naar de notaris dient te worden gegaan hetgeen door Aangeslotene verklaard wordt uit het feit dat er nu een offerte onder de NHG is uitgebracht.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

2.3 In verband met de vakantie van Consument spreken partijen af op 7 mei 2007 wederom bij elkaar te komen om de offerte te ondertekenen. Dit geschiedt bij afwezigheid van de echtgenoot door mevrouw en in de plaats van haar echtgenoot per opdracht door Aangeslotene. Tijdens deze bespreking maakt mevrouw melding van het feit dat Consument het liefst afziet van de NHG en ook een ander leengedeelte aflossingsvrij wil krijgen, zij het tegen een ietwat hogere rentevergoeding. Daarmee komt ook de noodzaak tot koppeling met de levensverzekering te vervallen. In de weken daaropvolgende neemt Consument meerdere malen telefonisch contact op met Aangeslotene omtrent de status van de gewijzigde aanvraag.

2.4 Op 30 mei 2007 neemt Consument voor de eerste keer zelf telefonisch contact op met Z in verband met het wijzigingsverzoek. Z deelt mee dat er geen wijzigingsverzoek is ontvangen. Consument doet navraag bij Aangeslotene die haar mededeelt dat zowel het verzoek tot wijziging als de getekende offerte op 8 mei door haar aan Z zijn gefaxt en tevens per post zijn opgestuurd. Aangeslotene zegt toe een en ander bij Z na te vragen.

2.5 Consument belt nog enkele keren met Z op 1 en 4 juni 2007 met verzoeken om informatie omtrent de stand van zaken. Daarnaast staat Consument vrijwel dagelijks in contact met Aangeslotene. Aangeslotene brengt op 6 juni een bezoek aan Consument waarbij zij naar voren brengt dat de aanvraag door Z is opgevat als een oversluiting van de lening in plaats van een verzoek tot herfinanciering. Alhoewel dit niet in overeenstemming met het gevraagde is besluit Consument in verband met de gunstige rentevoorzwaarden – er wordt een introductiekorting gehanteerd – toch het offertetraject bij Z te vervolgen. Aangeslotene zou intussen alsnog de wijziging met betrekking tot het vervallen van de koppeling aanvragen alsmede een taxatie van de woning regelen. Dit laatste geschiedt op 11 juni 2007.

2.6 Op 12 juni en 13 juni 2007 belt Consument wederom met Aangeslotene die mededeelt dat er nog geen nieuwe offerte is binnengekomen. In verband met het verlopen van de offerte op 16 juni 2007 dringt Consument er bij Aangeslotene op aan voort te maken. Op 14 juni 2007 belt Consument andermaal met zowel Z, die mededeelt geen verzoek tot wijziging te hebben ontvangen, als met Aangeslotene, die mededeelt dat de geldigheidstermijn van de offerte met een week is verlengd en zal worden gewijzigd. Zodra Aangeslotene het taxatierapport ontvangt zal er mee worden verder gegaan.

2.7 Op 15 juni belt Consument opnieuw meerdere malen met Aangeslotene. Consument legt Aangeslotene voor dat er ook bij de notaris dient te worden duidelijk gemaakt dat de offerte is verlengd en uiterlijk op 22 juni 2007 dient te passeren en er bovendien een aflosnota dient te worden opgemaakt.

2.8 Consument belt op 18 juni met Z en faxt op verzoek de in zijn bezit zijnde stukken. Dezelfde dag belt Consument met Aangeslotene die hem mededeelt dat de gewijzigde offerte inmiddels is ontvangen. Op 19 juni 2007 wordt Consument door Aangeslotene gebeld met de mededeling dat de ontvangen offerte niet juist is. Het is geen gewijzigde maar een nieuwe



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

offerte met een hogere rentevergoeding. Consument klaagt zich over de gang van zaken bij Z bij brief van 19 juni 2007, gevolgd door een klacht bij de directie op 25 juni 2007.

2.9 Op 22 juni 2007 heeft Consument een gesprek bij Aangeslotene op kantoor over de ontstane situatie. Aangeslotene zal diezelfde maand nog een oplossing voorstellen. Nadat Consument bij Aangeslotene op 2 juli 2007 telefonisch navraag doet naar de stand van zaken en bij gebrek aan reactie dit op 9 juli 2007 nogmaals doet, krijgt Consument op 13 juli 2007 een reactie op zijn klacht bij Z die meldt dat de fout niet bij haar maar bij Aangeslotene moet liggen nu zij geen verzoeken om wijzigingen van Aangeslotene heeft ontvangen en pas na de uiterste geldigheidsdatum van de offerte de juiste stukken door Aangeslotene werden overgelegd.

2.10 Aangezien de rente inmiddels oploopt besluit Consument elders een offerte aan te vragen. De offerte die dit oplevert kent rentepercentages die hoger liggen dan die in de offerte van Z. Op 18 juli 2007 klaagt Consument zich bij Aangeslotene en verzoekt om schadeloosstelling.

### **3. Geschil**

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade, bestaande uit het verschil in rentelasten voortvloeiende uit de uiteindelijk afgesloten hypothecaire lening en de offerte.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen. Aangeslotene heeft in de periode dat er contact met Z mogelijk was over de offerte van 17 april 2007 en het moment dat de geldigheid van offerte afliep, op 16 juni 2007, nagelaten bij Z duidelijk te maken wat precies de wensen van Consument waren en daarmee niet adequaat gehandeld. Daarbij heeft Aangeslotene kennelijk niet voldoende verduidelijkt dat de hypothecaire lening reeds bij (de voorganger van) Z liep. Dit staat haaks op de bedoeling een wijziging van de bestaande hypotheek aan te vragen zonder dat er sprake zou zijn van het oversluiten van de oorspronkelijke lening.

Voorts zou Aangeslotene de gevraagde wijzigingen op 7 mei al aanvragen en zou Aangeslotene dit opnieuw doen op 6 juni 2007. Dit resulteerde echter in een nieuwe offerte met een hoger rentepercentage die overigens nooit aan Consument is overgelegd. Daar komt bij dat Aangeslotene nooit contact met Consument heeft opgenomen.

Uiteindelijk betaalt Consument derhalve een hoger rentepercentage dan nodig was geweest indien Aangeslotene het offertetraject correct had uitgevoerd.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd. Aangeslotene stelt dat er wel degelijk van begin af aan gekeken zou worden naar oversluiting van de bestaande hypotheek in verband met een geldend gunstig welkomstarief bij de beoogde geldverstrekker.

Daarnaast heeft het omzetten van het beleggingsdeel naar een levendeel gewoon doorgang gevonden.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

Aangeslotene betwist bovendien dat er sprake is van schade en stelt dat, voor zover zij daarop wel aangesproken wordt, deze schade voor rekening en risico van Consument dient te blijven.

#### **4. Beoordeling**

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

4.1 De Commissie stelt vast dat de door haar aan partijen geboden mogelijkheid na de zitting van 12 maart 2010 alsnog tot een schikking te komen niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en zij mitsdien over heeft dienen te gaan tot het opstellen van dit bindend advies in onderhavige zaak.

4.2 De Commissie overweegt dat Aangeslotene een professionele adviseur is en dat tussen haar en Consument een bemiddelingsovereenkomst bestond ter verkrijging van een hypothecaire lening. Bij haar werkzaamheden heeft Aangeslotene de zorg van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur te betrachten. Naar het oordeel van de Commissie is Aangeslotene door het niet tijdig en niet op de juiste wijze verzorgen van de door Consument gewenste wijziging van zijn financiering tekortgeschoten in de uitvoering van de aan haar verstrekte opdracht en heeft zij daarmee de op haar rustende zorgplicht verzaakt.

4.3 Voorts overweegt de Commissie dat Aangeslotene Consument niet adequaat op de hoogte heeft gehouden van het verloop van de aanvraag. Zij heeft daarbij evenmin de nodige voortvarendheid aan de dag gelegd, welke van haar wel verwacht mocht worden. Deze tekortkomingen kunnen naar het oordeel van de Commissie aan Aangeslotene worden toegerekend.

4.4 Consument heeft uiteindelijk zelf de financiering rond gekregen, zij het tegen een hoger rentepercentage. Consument lijdt dientengevolge financieel nadeel. Met betrekking tot de omvang van de schade neemt de Commissie in aanmerking het verschil tussen het bedrag dat Consument jaarlijks aan rentevergoeding afdraagt en het bedrag dat hij op grond van de offerte zou hebben betaald, maar ook het fiscale voordeel dat Consument dit oplevert alsmede het feit dat het – in ieder geval gedeeltelijk – toekomstige schade betreft. Alle omstandigheden van het geval in ogenschouw nemend concludeert de Commissie dat de door Aangeslotene te betalen bijdrage in de schade van Consument ex aequo et bono vastgesteld behoort te worden op € 4.000,--.

4.5 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden toegewezen tot een bedrag van € 4.000,--.



**KiFiD**

**Klachteninstituut Financiële Dienstverlening**

## **5. Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt toegewezen. Aangeslotene dient binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag van € 4.000,- te vergoeden alsmede de eigen bijdrage voor het aanbrengen van het geschil, zijnde € 50,-.