



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 160

d.d. 23 augustus 2010

**(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en
mr. J.W.M. Offerhaus)**

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 Consumenten de dato 16 januari 2009 inhoudende de omschrijving van de klacht;
- het door Consumenten ondertekende vragenformulier van 18 februari 2009;
- het verweer van Aangeslotene van 27 augustus 2009;
- de repliek van Consumenten van 2 december 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 23 december 2009;
- de ter zitting overgelegde pleitnotities met bijlagen van Consumenten.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden. De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 23 april 2010. Ter zitting zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consumenten hebben zich in het voorjaar van 2006 tot Aangeslotene gewend voor bemiddeling bij de financiering van hun pas gekochte woning.

Op 13 juni 2006 heeft uitvoerig e-mailverkeer tussen partijen plaatsgevonden. Op die datum heeft Aangeslotene aan Consumenten onder meer een maandlastberekening van de hypotheek toegestuurd. Daarin is aangegeven dat de maandlast tegen een rente van 6,22% in het 1^e jaar neerkomt op € 627,18 en in het 2^e en 3^e jaar tegen een rente van 7,22% op € 727,65. Voorts schreef Aangeslotene in dat e-mailbericht: "De offerte sturen wij nooit op maar nemen deze met de klant bij ons op kantoor door...". Op de vraag van Consumenten of er toch geen dure levensverzekering aan vast zat, omdat er al 2 levensverzekeringen liepen, antwoordde Aangeslotene: "geen enkel probleem, we kunnen de polis geheel aflossingsvrij doen en een van de verzekeringen die al lopen verpanden aan de geldgever".

Op 27 juni 2006 is door Aangeslotene een offerte uitgebracht. De geoffreerde lening, bestaande uit 2 delen, had een totale hoofdsom van € 213.400,--. Bij beide leningdelen is in de offerte als rentevastheidsperiode vermeld "1 maand". Als nominaal rentepercentage is daarin vermeld "1 maands EURIBOR met een opslag van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

4,50%”. In de bij de offerte behorende bijlage is bij “burgerlijke staat” vermeld “gehuwd in gemeenschap van goederen” en bij “Inkomen“ is daarin vermeld een bruto jaarinkomen van € 45.000,-- als zelfstandige. Blijkens de offerte moesten voor of tijdens het passeren van de hypotheekakte tenminste 8 kredieten worden ingelost. Op 11 juli 2006 is de offerte door Consumenten getekend. Tevens is toen door Consumenten een verklaring in pandgeving getekend van een nieuw te sluiten levensverzekering, die per 1 augustus 2006 is ingegaan.

Na het sluiten van de hypotheek werden Consumenten geconfronteerd met een stijgende rente en daardoor hogere maandlasten dan in de e-mail van 13 juni 2006 waren vermeld. Consumenten hebben over de gang van zaken een klacht aan Aangeslotene voorgelegd.

3. Geschil

3.1. Consumenten vorderen vergoeding van door hen als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade die door hen wordt begroot op een bedrag van € 6.756,83, het verschil tussen de in de e-mail van 13 juni 2006 genoemde rente over de eerste 3 jaar en de tot en met mei 2008 werkelijk door hen betaalde rente, en advocaatkosten.

3.2. Daartoe voeren Consumenten het volgende aan:

3.2.1. Uit de overgelegde bescheiden blijkt dat Consumenten onder meer aan Aangeslotene hebben verzocht om een overzicht van wat Consumenten per maand aan hypotheeklasten zouden moeten voldoen. Expliciet is ook om een offerte verzocht. Bij e-mailbericht van 13 juni 2006 heeft Aangeslotene een maandlastberekening kenbaar gemaakt aan Consumenten. Consumenten mochten er vanuit gaan dat er sprake was van een vaste rente gedurende drie jaar en dat de maandelijks verschuldigde bedragen en de offerte, overeen zouden stemmen met de inhoud van genoemd e-mailbericht. Duidelijk was dat Consumenten geen risico wilden lopen en een vaste rente wilden. Aangeslotene had overeenkomstig deze wens moeten handelen. Hetgeen partijen uiteindelijk zijn overeengekomen, wijkt zeer sterk af van hetgeen Aangeslotene middels haar e-mailbericht aan Consumenten heeft voorgehouden.

3.2.2. Consumenten zijn slechts eenmaal, en wel op 11 juli 2006, ten kantore van Aangeslotene geweest en hebben toen de offerte getekend. Ze zijn daar op 27 juni 2006 niet geweest en de offerte is toen dus ook niet aan hen meegegeven en evenmin eerder toegestuurd. Consumenten hebben dan ook niet de gelegenheid gehad om de offerte goed te bestuderen. Als dat wel het geval was geweest dan waren Consumenten in staat geweest om te wijzen op een in de bijlage bij de offerte opgenomen fundamentele onjuistheid, nl. dat consumenten gehuwd zouden zijn in gemeenschap van goederen; zij zijn samenwonend.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 3.2.3. Het inkomen van € 45.000,- is nimmer door Consumenten opgegeven. Ook de inkomensverklaring waarop in bijlage I wordt gedoeld is niet door Consumenten ondertekend. Aangeslotene heeft bemiddeld bij de verstrekking van een hypothecaire lening zonder over objectieve inkomensgegevens te beschikken. Aangeslotene heeft de op haar rustende zorgplicht geschonden.
- 3.2.4. Aangeslotene heeft verzuimd te onderzoeken of het onderhavige product wel aansloot bij de doelstelling van Consumenten en of deze over voldoende draagkracht beschikten om aan de verplichtingen uit de overeenkomst te kunnen voldoen. Aangeslotene had, gezien de duidelijke signalen van Consumenten dat er geen risico gelopen mocht worden, geen variabele rente mogen adviseren. Een en ander levert schending van de op Aangeslotene rustende zorgplicht op.
- 3.2.5. Bij de totstandkoming van de financiering moesten Consumenten toch een nieuwe levensverzekering afsluiten. Een en ander was in strijd met de wens van Consumenten die gevraagd hadden of er toch geen dure levensverzekering aan vast zat en in dat kader te kennen hadden gegeven dat zij al twee verzekeringen hadden lopen.
- 3.2.6. Aangeslotene heeft haar zorg- en informatieplicht geschonden en in strijd gehandeld met artikel 7.40I BW respectievelijk met de Wet op het Financieel Toezicht.. De zorgplicht brengt immers met zich mee dat een tussenpersoon zijn cliënten volledig en correct dient voor te lichten en dient te handelen conform de aan hem verstrekte informatie. Aangeslotene had Consumenten bovendien uitdrukkelijk moeten wijzen op de grote risico's van een variabele rente.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende weren gevoerd.
 - 3.3.1. Aangeslotene betwist dat zij over een kantoor in Y beschikt. Consumenten zijn bij haar op kantoor in Leiden geweest en hebben de offerte na deze uitgebreid te hebben doorgenomen, meegenomen naar huis en daar - in Y - ondertekend. Consumenten hebben dus ruim de tijd gehad om de inhoud van de uitgebrachte offerte te bestuderen en te controleren of deze overeenstemde met hun wensen. Duidelijk is daarin aangegeven dat er sprake was van een variabele rente. Blijkens een overgelegde uitdraai van een pagina van een internetforum hebben Consumenten zelf te kennen gegeven dat zij hebben gekozen voor een variabele rente, aldus Aangeslotene.
 - 3.3.2. De eigen verklaring is door een van Consumenten zelf ondertekend en ook het inkomen is door hem zelf opgegeven.
 - 3.3.3. In de hypotheekofferte wordt een aantal keer duidelijk aangegeven dat er sprake is van een maandelijkse variabele rente en de gevolgen van de keuze voor deze variabele rente staan ook duidelijk vermeld in de op 11 juli 2006 door Consumenten als bijlage bij de offerte ondertekende "Verklaringen".
 - 3.3.4. Aangeslotene is van oordeel dat haar niets kan worden verweten, hetgeen ook de Ombudsman heeft vastgesteld. Aangeslotene betreurt echter dat Consumenten in



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

de financiële problemen zijn gekomen en stelt voor, indien Consumenten dit op prijs stellen, dat door haar wordt beoordeeld of de hypotheek tegen lagere lasten kan worden overgesloten. Aangeslotene zal daarvoor dan geen kosten in rekening brengen.

4. De Zitting

Ter zitting hebben Consumenten verklaard dat zij de aanvraag van een nieuwe levensverzekering, die volgens Aangeslotene toch nodig was, op 11 juli 2006 ten kantore van Aangeslotene hebben ondertekend omdat ze “klem” zaten. De koopovereenkomst van hun nieuwe huis was al getekend en de daarin opgenomen termijn van het financieringsvoorbehoud liep af.

Aangeslotene heeft toegelicht dat het een BKR-hypotheek betrof, waarvan de rente altijd hoger is dan van een reguliere hypotheek. Een 3 jaar vaste rente was op zich mogelijk, maar aanzienlijk duurder geweest. De geoffreerde hypotheek zou na 3 jaar boetevrij kunnen worden omgezet.

Aangeslotene heeft voorts aangevoerd dat de geldgever verpanding eiste van een levensverzekering bij verzekeraar X, terwijl de bestaande polissen van Consumenten bij andere verzekeraars liepen.

Consumenten hebben aangegeven de woning waarschijnlijk te moeten verkopen en dan weer te gaan huren.

5. Beoordeling

Ter beoordeling staat of Aangeslotene in het kader van de hypotheekbemiddeling jegens Consumenten haar zorg- en/of informatieplicht heeft geschonden.

5.1. De Commissie stelt allereerst vast dat in de offerte van 27 juni 2006 voor beide leningdelen een rentevastheidsperiode van 1 maand is vermeld en dat daarin vervolgens is aangegeven hoe de maandvariabele rente wordt vastgesteld.

Ook als de offerte niet aan Consumenten is toegestuurd of ter hand gesteld vóórdat zij op 11 juli 2006 ten kantore van Aangeslotene zijn geweest voor de ondertekening -hetgeen, uitgaande van de e-mailcorrespondentie en de onvoldoende weersproken stelling van Consumenten dienaangaande, aannemelijk is- had het Consumenten daaruit toch duidelijk moeten zijn dat geen sprake was van een 3 jaar vaste rente. Aannemelijk is dat Consumenten zonder de offerte (goed) te hebben gelezen tot ondertekening daarvan zijn overgegaan, nu ook de onjuiste vermelding van hun burgerlijke staat hen kennelijk niet is opgevallen.

Het had op de weg van Consumenten gelegen om, als zij daaraan behoefte hadden, wat meer tijd voor de bestudering van de offerte te vragen alvorens tot ondertekening over te gaan. Als dat door tijdsdruk als gevolg van het verlopen van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

het financieringsvoorbehoud in de koopovereenkomst niet mogelijk was, is dat een omstandigheid die voor risico van Consumenten komt.

- 5.2. Uit de behandeling ter zitting is duidelijk geworden dat de financiële mogelijkheden van Consumenten beperkt waren, ook al door de vele kredieten die nog moesten worden afgelost. Door Aangeslotene is toegelicht dat het een BKR-hypothek betrof en dat een rente van 3 jaar vast beduidend duurder was geweest. De Commissie acht dan ook voldoende aannemelijk gemaakt dat een lening met variabele rente, zoals geoffreerd, op dat moment voor Consumenten het enig haalbare was. Die constructie gold ook slechts voor 3 jaar, waarna boetevrije omzetting mogelijk zou zijn geweest. Door het aanbieden van deze hypothek is de zorgplicht door Aangeslotene dan ook niet geschonden.
- 5.3. Anders dan Consumenten stellen lag het niet op de weg van Aangeslotene om de opgenomen inkomensgegevens te controleren, zeker niet nu het blijkt de bijlage bij de offerte gaat om een inkomen als zelfstandige dat de aanvrager niet kon onderbouwen met jaarstukken. De Commissie gaat voorbij aan de door Aangeslotene betwiste stelling van Consumenten dat dat inkomen niet door hen is opgegeven. Door ondertekening van de offerte hebben zij immers de daarin opgenomen gegevens geaccordeerd.
- 5.4. Dat, anders dan door Aangeslotene in de e-mailcorrespondentie beloofd, toch een nieuwe levensverzekering moest worden afgesloten, valt Aangeslotene wel te verwijten. Zij had zich eerder op de hoogte moeten stellen welke eisen de geldverstrekker in dit opzicht stelde. Voor Consumenten zijn hierdoor extra kosten ontstaan. De hoogte daarvan valt echter niet exact te berekenen, nu Consumenten kennelijk verkoopplannen hebben en de opbrengst van de levensverzekering bij afkoop onduidelijk is. De Commissie zal daarom de door Aangeslotene te dezer zake te betalen vergoeding ex aequo et bono vaststellen op € 1.500,--.
- 5.5. Het voorgaande betekent dat de vordering van Consumenten deels toewijsbaar is. Nu Consumenten gedeeltelijk in het gelijk worden gesteld dient Aangeslotene ook de door hen in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ten bedrage van € 50,-- aan hen te vergoeden.

6. Beslissing

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies, dat Aangeslotene aan Consumenten een bedrag van € 1.500,-- dient te vergoeden. Ook de door Consumenten betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig Geschil, zijnde een bedrag van € 50,-- komt voor vergoeding door Aangeslotene in aanmerking. Betaling dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.

Voor het overige wordt de vordering afgewezen.