



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 207
d.d. 14 december 2010
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, de heer J.W.H. Offerhaus en
mr. J.Th. de Wit)**

Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- de klachtbrief van Consument van 18 december 2009;
- het door Consument ondertekende vragenformulier, zoals ontvangen op 12 januari 2010;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 31 mei 2010;
- de repliek van Consument van 24 juni 2010;
- de dupliek van Aangeslotene van 1 juli 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 vrijdag 12 november 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

I. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op 20 juni 2008 heeft Consument een voorstel tot renteherziening per 1 augustus 2008 ontvangen ter zake van de hypothecaire geldlening welke hij vijf jaar eerder bij Aangeslotene had afgesloten. Het voorstel omvatte een nieuwe rentetermijn voor vijf jaar waarbij de rente op een percentage van 6,4 werd vastgesteld. In de begeleidende brief werd aangegeven dat Consument eventuele wijzigingen tien dagen voor de ingangsdatum van de nieuwe rentetermijn schriftelijk aan Aangeslotene kenbaar diende te maken. Op 7 augustus 2008 heeft Aangeslotene een bericht aan Consument gestuurd met de mededeling dat de rente voor vijf jaar vastgezet zou worden tegen een percentage van 6,3. Bij telefonische navraag op 9 augustus 2008 bleek dat een op 22 juli 2008 door de financieel adviseur van Consument per faxbericht ingediend verzoek bij Aangeslotene om de rente per 1 augustus 2008 om te zetten naar een variabel tarief, niet is ontvangen en dat de eenmaal ingezette gang van zaken niet meer terug te draaien viel. Consument zag zich vervolgens geconfronteerd met een hoger rentepercentage en was tevens een boete verschuldigd toen hij zijn hypothecaire geldlening naar een variabel rentetarief heeft overgesloten.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene met terugwerkende kracht vanaf 1 augustus 2008 alsnog een variabel rentetarief op de hypothecaire geldlening toepast en de door hem teveel betaalde rentevergoedingen ad € 426,65, alsmede de in rekening gebrachte boeterente ad € 3.427,20 aan Consument restitueert. Een en ander komt neer op een bedrag van € 3.853,85.
- 3.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:
- De adviseur van Consument beschikt over een verzendrapport van het faxbericht waaruit blijkt dat deze bij Aangeslotene is bezorgd.
 - In de Algemene Voorwaarden behorende bij de hypothecaire geldlening staat niets vermeld over een termijn van tien dagen; volgens de voorwaarden is Consument bevoegd per renteherzieningsdatum kosteloos over te gaan naar een andere bij de bank geldende renteperiode. Bij eerdere verzoeken van adviseur ten behoeve van andere klanten is deze termijn nooit aan de orde geweest.
 - Na het telefonisch onderhoud van 9 augustus 2008 en het bezwaarschrift van de adviseur van Consument moet het voor Aangeslotene duidelijk zijn geweest dat Consument zo snel mogelijk een kortere rentevaste periode wenste. Aangeslotene is ernstig tekortgesloten in haar zorgplicht.
- 3.3. Aangeslotene heeft kort en zakelijk de volgende verweren gevoerd:
- Het faxbericht van 22 juli 2008 is niet ontvangen door Aangeslotene.
 - Indien het faxbericht ontvangen zou zijn, dan heeft Consument zich niet aan de voorwaarden gehouden, waarin vermeld stond dat Consument tien dagen voor de prolongatie diende te reageren indien men het niet eens is met het voorstel. Aangezien Aangeslotene geen daartoe strekkend verzoek heeft ontvangen is het rentevoorstel conform de brief van 20 juni 2008 geëffectueerd.

4. Beoordeling

- 4.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Consument Aangeslotene kan houden aan het litigieuze faxbericht van zijn adviseur van 22 juli 2008 waarmee Consument reageerde op het eerder door Aangeslotene uitgebrachte renteherzieningsvoorstel ten aanzien van zijn hypothecaire geldlening bij Aangeslotene. De Commissie meent dat deze vraag negatief moet worden beantwoord waar naar het oordeel van de Commissie niet als vaststaand kan worden aangenomen dat bedoeld faxbericht ook daadwerkelijk is verzonden en Aangeslotene heeft bereikt. Ook uit de inhoud van de brief van Aangeslotene van 11 september 2008, gericht aan de adviseur van Consument, heeft de Commissie niet die conclusie kunnen trekken.
- 4.2. Dat zo zijnde moet de Commissie aannemen dat de adviseur van Consument pas op 9 augustus 2008, negen dagen na het aflopen van de daarvoor geldende termijn,



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

hierover contact heeft opgenomen met Aangeslotene. Het verlopen van de reactietermijn kan daarmee naar het oordeel van de Commissie niet aan Aangeslotene worden tegengeworpen. Het had immers op de weg van Consument, respectievelijk zijn adviseur gelegen om zich in elk geval voor 1 augustus 2008 tot Aangeslotene te wenden om te informeren naar de status van de renteherziening van de hypothecaire geldlening van Consument.

- 4.3. De Commissie sluit niet uit dat wanneer Aangeslotene een minder starre houding had aangenomen dan zij thans heeft gedemonstreerd, partijen zich alsnog hadden kunnen vinden in een voor hen allen bevredigende oplossing van het Geschil. Aangeslotene was evenwel niet gehouden zich meer flexibel op te stellen. Nu noch van een toerekenbare tekortkoming in de nakoming van de onderhavige overeenkomst noch van een schending van de op Aangeslotene rustende zorgplicht sprake is, komt de vordering van Consument daarmee niet voor toewijzing in aanmerking.

5. Beslissing

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