

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 38
d.d. 22 februari 2010
(mr. R.J. Paris, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. J.W.H. Offerhaus)

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 door Consument ingevulde vragenformulier, ontvangen op 26 maart 2009;
- het antwoord van Aangeslotene van 28 augustus 2009;
- de conclusie van repliek van Consument van 3 september 2009.

Aangeslotene heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid te dupliceren.

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 15 januari 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Op 1 november 1997 heeft Consument bij Aangeslotene een hypothecaire geldlening afgesloten voor een bedrag van € 158.832,07. Op 1 november 2007 prolongeerde deze lening ter gelegenheid waarvan Aangeslotene Consument een nieuw rentepercentage van 5,4 heeft voorgesteld. Consument heeft naar aanleiding van dit voorstel contact opgenomen met Aangeslotene van wie hij vernam dat een andere hypotheekvorm binnen het productassortiment van Aangeslotene een rentepercentage van 4,8 kende. Overeenkomstig het beleid van Aangeslotene zou overstappen naar deze hypotheekvorm echter met zich meebrengen dat er een nieuwe hypothecaire geldleningsovereenkomst afgesloten zou moeten worden waarbij Consument wederom afsluitprovisie en notariskosten en tevens royementskosten voor de oude hypotheek verschuldigd zou zijn. Consument kan zich niet met dit beleid van Aangeslotene verenigen maar heeft het verlengingsvoorstel van Aangeslotene wel geaccepteerd.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert continuering van zijn bestaande hypotheek tegen een rentepercentage van 4,8 met een rentevaste periode van vijf jaar zonder bijkomende kosten.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - 3.2.1 In de algemene voorwaarden behorende bij de hypotheekovereenkomst welke Consument in 1997 met Aangeslotene is aangegaan, was opgenomen dat kosteloos overstappen naar een andere hypotheekvorm mogelijk was. Aangeslotene heeft vervolgens het product uit de markt genomen, zodat kosteloos overstappen niet meer mogelijk was. Consument is hierdoor financieel onevenredig benadeeld.

- 3.2.2. Aangeslotene werpt onredelijke financiële barrières op bij de overstap naar een ander hypotheekproduct. Met name nu zij een hoger rentepercentage in rekening brengt dan de rente die nieuwe klanten voor een soortgelijke lening in rekening wordt gebracht en opnieuw een rekening presenteert voor afsluitprovisie en notariskosten.
- 3.2.3. Consument doet tijdens de mondelinge behandeling tevens een beroep op artikel 19.10 van het Reglement. Hierin is opgenomen dat de Commissie kan bepalen dat Aangeslotene de buitengerechtigde kosten aan de zijde van Consument, tot een maximum van € 5.000,- dient te vergoeden.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - 3.3.1 Elk hypotheekproduct van Aangeslotene heeft zijn eigen rentebeleid en rentetarieven. Op de met Consument gesloten hypothecaire geldlening is de bepaling van toepassing dat op de renteherzieningsdatum kosteloze omzetting naar een andere hypotheekvorm van dezelfde productlijn mogelijk is. Op 19 maart 2007 is er een aantal nieuwe hypotheekproducten geïntroduceerd. Al deze producten hebben eigen voorwaarden en eigen rentetarieven. De voorwaarden behorende bij de hypothecaire geldlening van Consument zijn ongewijzigd voortgezet, er is slechts een nieuwe productlijn op de markt gebracht. Het product van Consument wordt uitgefaseerd, doch de keuzemogelijkheden en faciliteiten behorende bij de hypothecaire geldlening van Consument blijven onverminderd van kracht. Oversluiten naar een ander hypotheekproduct is niet kosteloos.
 - 3.3.2 Het valt binnen de commerciële beleidsvrijheid van Aangeslotene om bij oversluiting naar een ander hypotheekproduct een nieuwe hypotheekakte te vragen.

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie stelt vast dat Consument voor het onderhavige hypotheekproduct van Aangeslotene heeft gekozen en ondanks het feit dat Aangeslotene het product in de toekomst niet meer zal voeren, nog steeds gebruik kan maken van de verschillende faciliteiten zoals die bij dit product behoren. Ook de voorwaarden verbonden aan het product zijn ten aanzien van de keuzemogelijkheden niet gewijzigd. In de toepasselijke voorwaarden is bepaald dat kosteloze oversluiting alleen binnen dezelfde productlijn mogelijk is. Consument kan, nu Aangeslotene de overige condities van het met Consument overeengekomen product onverkort nakomt, dan ook niet kosteloos naar een andere productlijn overstappen.
- 4.2. De Commissie overweegt daarbij dat Aangeslotene met Consument in haar algemene voorwaarden is overeengekomen dat Aangeslotene de vrijheid heeft om op basis van haar beleidsuitgangspunten rente te berekenen op de voor haar voor dit product gebruikelijke wijze. Nu Aangeslotene de hypotheekvorm die Consument geniet, niet meer voert en derhalve niet aan nieuwe relaties aanbiedt, dient onderzocht te worden of Aangeslotene een onredelijk rentepercentage heeft vastgesteld. In dat verband heeft Aangeslotene betoogd dat er een renteverskil van 0,6 % is met de door Consument bedoelde andere productvorm gezien het verschil in de op de productvormen toepasselijke voorwaarden. Niet is gebleken dat Aangeslotene van bedoelde vrijheid kennelijk een onredelijk gebruik heeft gemaakt. Nu Consument het verlengingsvoorstel ten aanzien van het nieuwe rentepercentage heeft geaccepteerd en hij naar het oordeel van de Commissie bovendien onvoldoende aannemelijk heeft gemaakt dat Aangeslotene

een onredelijk rentepercentage heeft aangeboden, mag Consument aan deze keuze worden gehouden.

- 4.3. Indien Consument echter zou willen oversluiten naar een andere productlijn – hetgeen hij niet gedaan heeft – is Aangeslotene bevoegd de op die productlijn toepasselijke condities te hanteren, waaronder het berekenen van een afsluitprovisie. De Commissie acht het evenwel in strijd met de op de bestaande relatie tussen partijen in acht te nemen redelijkheid en billijkheid dat Aangeslotene van Consument verlangt dat deze een nieuwe hypotheekakte laat opmaken bij het overstappen naar een ander hypotheekproduct. Ervan uitgaande dat het leenbedrag niet wordt verhoogd, voldoet immers de bestaande hypotheekakte, gelijk Aangeslotene erkend heeft. Consument zou hier dan ook met nodeloze kosten geconfronteerd worden. Op dit punt stelt de Commissie Consument in het gelijk.
- 4.4. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk werd gesteld, dient Aangeslotene Consument de eigen bijdrage te vergoeden voor de behandeling van onderhavig geschil, zijnde een bedrag van € 50,-. Voor een verdergaande kostenvergoeding is geen aanleiding.

5. **Beslissing**

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van de Consument wordt afgewezen. Aangeslotene dient hem de eigen bijdrage te vergoeden, groot € 50,-. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.