



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 4
d.d. 18 januari 2010
(mr R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr P.M. Arnoldus-Smit en
mr J.W.H. 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 inhoudende de klacht van 9 juni 2008
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier, ontvangen op 25 juni 2008;
- het verweerschrift van 6 april 2009;
- conclusie van repliek van 11 mei 2009;
- conclusie van dupliek van 27 mei 2009;
- de brief van Consument van 21 november 2009 met bijlagen;
- de brief van Aangeslotene van 25 november 2009 met bijlagen;
- de brief van Consument van 8 december 2009;
- de brief van Aangeslotene van 9 december 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 13 november 2009.

Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consumenten hebben twee hypothecaire geldleningen bij Aangeslotene.

Consumenten lossen de laatste jaren boetevrij een gedeelte van lening (1) af met een bedrag gelijk aan 20 procent van de oorspronkelijke hoofdsom. Met dit bedrag wordt tegelijkertijd lening (2) verhoogd die telkenjare voor het hogere bedrag opnieuw wordt afgesloten. Op 14 november 2006 biedt Aangeslotene Consumenten een offerte aan waarvan acceptatie met zich mee brengt dat door het aflossen van het laatste leningdeel van lening (1) uiteindelijk één lening met een nieuw leningnummer zal ontstaan (3).

2.2 In eerste instantie gaan Consumenten niet op dit aanbod van Aangeslotene in. Een aangepaste offerte voor een aflossingsvrije hypotheek met een onbepaalde looptijd en een rentevaste periode van 1 jaar à 4,2% van 4 december 2006 wordt door Consumenten op



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

17 december 2006 ondertekend. Met het uitboeken van het leningbedrag van deze hypotheek zouden de twee bestaande hypothecaire leningen komen te vervallen.

2.3 In de offerte staat een bepaling aangaande een bereidstellingsprovisie die verschuldigd is als de lening niet binnen drie maanden na 4 december 2006 is opgenomen alsmede een voorbehoud betreffende over te leggen informatie. De financiering moet uiterlijk 4 mei 2007 zijn opgenomen. Alvorens tot uitboeken over te gaan vraagt Aangeslotene Consumenten bij schrijven van 23 januari 2007 enkele andere dan in de offerte genoemde stukken over te leggen.

2.4 In een op 25 april 2006 gedateerde brief van Aangeslotene wordt aan Consumenten gevraagd wat voor rentevastetermijn zij willen voor de jaarlijks te verhogen hypothecaire lening. Daarop bellen Consumenten op 26 april Aangeslotene om te vragen wat er met de offerte is gebeurd. Begin mei belt Aangeslotene Consumenten. Na toezending van een kopie legitimatiebewijs en een kopie rekeningafschrift wordt de lening op 24 mei 2007 uitgeoekt.

2.5 De uitboeking is daarmee later tot stand gekomen dan de uiterste termijn van 4 mei 2007 die in de offerte vermeld staat. Consumenten wordt middels de bij de brief van 24 mei 2007 horende specificatie onder meer medegedeeld dat zij bereidstellingsprovisie dienen te betalen.

3. Geschil

3.1 Consumenten vorderen kwijtschelding van de door Aangeslotene in rekening gebrachte bereidstellingsprovisie, ad € 1.335,66.

Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

Consumenten stellen dat Aangeslotene ten onrechte de bereidstellingsprovisie in rekening heeft gebracht aangezien de te late uitboeking aan de bank is te wijten. Zodra de offerte op 17 december 2006 was getekend gingen Consumenten ervan uit dat het proces in gang zou worden gezet zeker ook aangezien er in de voorafgaande jaren nimmer een probleem gerezen was.

Voorts stellen Consumenten dat zij zich misleid voelen nu in de eerste plaats in de brief van 23 januari 2007 niet ook de andere kennelijk benodigde stukken zijn opgenomen en daarnaast tijdens het telefonisch onderhoud met Aangeslotene op 26 april 2007 het op haar weg had gelegen de missende stukken nogmaals te noemen. Nu heeft Aangeslotene pas na het verstrijken van de offertevervaldatum gereageerd. Bovendien is in het telefoongesprek van begin mei 2007 door Aangeslotene toegezegd dat “het wel goed komt”. Consumenten stellen dat indien Aangeslotene hen correct had geïnformeerd, zij op dat moment de benodigde informatie alsnog ter hand hadden kunnen stellen. Helemaal merkwaardig is dat Aangeslotene de hogere rente pas voor het eerst in haar schrijven van 5 september 2007 noemt.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd. Aangeslotene is van mening dat Consumenten in de offerte voldoende duidelijk is gemaakt



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

dat er een voorbehoud was voor de goedkeuring ervan. Het is daarnaast opmerkelijk dat Consumenten denken dat met enkel het insturen van de offerte alles in orde zou zijn. Al de gevraagde stukken waren nodig voor goedkeuring. Nu de informatie voldoende duidelijk was, is Aangeslotene gerechtigd de bereidstellingsprovisie te rekenen. Deze wordt gerekend op de datum van uitboeking aangezien de rente op dat moment hoger was dan ten tijde van het uitbrengen van de offerte.

Met betrekking tot de brief van 23 januari 2007 en de telefoongesprekken betwist Aangeslotene dat er sprake is geweest van misleiding. En voor zover Consumenten zich beklagen over de lengte van de periode tussen het gesprek van 26 april 2007 en de reactie na het aflopen van de offerte stelt Aangeslotene dat Consumenten wisten dat 4 mei 2007 de vervaldatum van de offerte was.

Aangeslotene concludeert dat Consumenten gehouden zijn de bereidstellingsprovisie te vergoeden.

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 financiële constructie ten gevolge heeft gehad dat het totale leningbedrag na elke omzetting gelijk bleef. Het doel van de gevolgde constructie kan geen ander zijn geweest dan het mogelijk maken lening (l) om te zetten zonder de volledige boete bij oversluiten te hoeven betalen. Feitelijk was er derhalve sprake van verlenging van een bestaande lening waarbij telkens voor een steeds groter gedeelte een nieuwe rente werd afgesloten. Hieruit volgt dat er van “bereidstelling” in de (normaliter) door de Aangeslotene bedoelde zin, geen sprake is.

4.2 Voorts is de Commissie van oordeel dat het op de weg van Aangeslotene had gelegen na ontvangst van de getekende offerte het verdere verloop van de procedure in goede banen te leiden, dit te meer nu reeds enkele jaren op dezelfde wijze uitvoering werd gegeven aan de omzettingsconstructie. Aangeslotene heeft verzuimd tijdig een herinnering te sturen met betrekking tot de stukken die zij Consumenten in de offerte verzocht over te leggen.

4.3 Daarnaast heeft Aangeslotene de stelling van Consumenten dat de bewuste stukken in de voorgaande jaren evenmin noodzakelijk waren voor het op succesvolle wijze tot stand komen van de constructie niet betwist. Dit leidt ertoe dat naar het oordeel van de Commissie de late uitboeking van het leningbedrag volledig aan Aangeslotene te wijten is.

4.4 Op grond van het voorgaande dient de vordering van Consumenten te worden toegewezen en dient de Aangeslotene incasso van de ten onrechte in rekening gebrachte bereidstellingsprovisie achterwege te laten.

5. Beslissing



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene de door haar ten onrechte gevorderde bereidstellingsprovisie ad € 1.335,66 geheel dient kwijt te schelden.