

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 47**  
**d.d. 17 maart 2010**  
**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus 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 klacht met bijlagen van 23 juli 2008;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier van 2 augustus 2008;
- het verweer van Aangeslotene van 9 december 2008.

Consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid om te repliceren.

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

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

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 9 oktober 2009. Ter zitting zijn beide partijen verschenen.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Begin 2007 beschikte Consument over een tweetal bij verschillende geldverstrekkers afgesloten hypothecaire leningen. De eerste hypothecaire lening betrof een bedrag van € 200.000,- in twee delen, de tweede een bedrag van € 16.000,-. Consument heeft Aangeslotene vervolgens verzocht om een zodanige offerte voor een hypothecaire lening uit te brengen dat beide hypothecaire leningen bij zijn eerste geldverstrekker konden worden ondergebracht. Waar de rentevaste periode voor zijn eerste hypothecaire lening een looptijd kende van vijf jaar, zou de rentevaste periode van de nieuwe hypothecaire lening op tien jaar moeten worden gesteld. Via bemiddeling van Aangeslotene is vervolgens door de geldverstrekker op 16 maart 2007 een zogenaamde omzettingsofferte uitgebracht waarbij de rentevaste periode werd gewijzigd in tien jaar. De offerte die uitging van een rentepercentage van 4,8, was geldig tot 7 april 2007. De hoofdsom van de lening was echter niet verhoogd met het bedrag van de tweede hypothecaire lening. In de veronderstelling dat hiervoor nog een aparte offerte zou worden uitgebracht heeft Consument besloten om deze af te wachten, bij gebreke waarvan Consument na verloop van tijd contact heeft opgenomen met Aangeslotene. Na interventie van laatstgenoemde is op 12 april 2007 alsnog een nieuwe offerte voor een hypothecaire lening uitgebracht. De offerte, die uitging van drie leningdelen, was geldig tot 6 mei van dat jaar en handhaafde de twee delen van de eerste hypothecaire geldlening tegen het lopende tarief en kende een rentepercentage van 4,8 voor het derde leningdeel ad € 16.000,-. Voor de eerste twee leningdelen gold onveranderd een rentevaste periode van vijf jaar.

Voor het derde leningdeel gold een rentevaste periode van tien jaar. Een en ander is door Consument bij ondertekening van de offerte onopgemerkt gebleven. De passering van de hypotheekakte heeft vervolgens plaatsgevonden conform de in deze offerte opgenomen condities.

Partijen hebben naar aanleiding van het besprokene op de hoorzitting getracht tot een oplossing van het gerezen geschil te komen maar zijn in die opzet niet geslaagd.

### **3. Geschil**

- 3.1. Consument vordert hetzij vergoeding van de door hem geleden schade die hij begroot op een bedrag van € 7.919,60, hetzij dat hij in de gelegenheid wordt gesteld de hypothecaire lening ad € 216.000,- alsnog af te sluiten tegen een rentepercentage van 4,8 in combinatie met een rentevaste periode van tien jaar.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
  - 3.2.1. Aangeslotene heeft Consument een offerte voor een hypothecaire lening laten ondertekenen waarin onjuiste rentepercentages waren opgenomen. Aangeslotene heeft bovendien nagelaten om Consument tijdig te laten weten dat geldverstrekker niet meer bereid was om de aanvankelijk geoffreerde rentepercentages alsnog gestand te doen. Zo Aangeslotene hem dat wel tijdig had gecommuniceerd, was Consument in de gelegenheid geweest om een nieuwe offerte voor een hypothecaire lening aan te vragen en zou hij in aanmerking gekomen zijn voor een lagere rente.
- 3.3. Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.
  - 3.3.1. Aangeslotene betwist dat er sprake is geweest van onjuiste rentepercentages. Geldverstrekker was echter, na het verlopen van de eerste offerte, niet meer bereid om het rentepercentage aan te bieden zoals dat was opgenomen in de eerste door haar uitgebrachte offerte terwijl binnen de organisatie van Aangeslotene is verzuimd om de bedoelde mededeling van geldverstrekker door te geven aan de medewerker die zich bezighield met de onderhavige offerte van Consument.
  - 3.3.2. Aangeslotene kan niet verweten worden dat Consument de geldigheidstermijn van de uitgebrachte offerte heeft laten verstrijken nu Aangeslotene hem daarop meerdere malen heeft gewezen en hem heeft aangespoord voor ondertekening zorg te dragen. Consument heeft ook erkend dat hij de termijn zelf heeft laten verlopen en wat dat betreft een fout heeft gemaakt. Van een tekortschieten aan de kant van Aangeslotene is in ieder geval geen sprake.

### **4. Beoordeling**

Vaststaat dat Consument de geldigheidsduur van de offerte van 16 maart 2007 op 7 april 2007 ongebruikt heeft laten verstrijken. Consument wist, althans had kunnen weten dat daarmee de offerte van de baan was. De geldgever heeft op

12 april 2007 de offerte laten vervallen, waarvan zij op 24 april 2007 (na ontvangst van de door Consument alsnog getekende offerte) bericht heeft gegeven aan Aangeslotene. Zij machtigde op 12 april 2007 Aangeslotene om de offerte voor de tweede hypotheek uit te brengen. Aangeslotene heeft deze gang van zaken onvoldoende gecommuniceerd naar Consument, omdat het bericht van 24 april 2007 intern bij Aangeslotene is blijven steken. Vervolgens heeft Aangeslotene pogingen gedaan de geldgever te bewegen alsnog de offerte van 16 maart 2007 gestand te doen, echter zonder resultaat. Uit een en ander volgt dat Consument wist dat de offerte van 16 maart 2007 vervallen was, hetgeen hij ook had kunnen onderkennen bij de tekening van de offerte van 12 april 2007. Dat hij die offerte niet gelezen heeft, komt voor zijn rekening en risico. Anderzijds is Aangeslotene tekortgeschoten in communicatie naar Consument toe, met name door hem niet te wijzen op het bericht van 24 april 2007 en door niettemin de verwachting te wekken dat de geldgever wellicht de offerte van 16 maart 2007 gestand zou doen. Onvoldoende is aangetoond dat door dat gebrek aan communicatie, gezien de wetenschap van Consument, althans de wetenschap die hij behoorde te hebben over het vervallen zijn van de offerte, de schade zich in de volle - als door Consument gestelde - omvang heeft voorgedaan. Niettemin is aannemelijk dat dit gebrek aan communicatie heeft geleid tot enige schade voor de Consument. De Commissie stelt die schade ex aequo et bono vast op € 1.000,-.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist, bij wijze van bindend advies dat Aangeslotene aan Consument een bedrag van € 1.000,- dient te vergoeden. Aangeslotene dient tevens aan Consument te vergoeden de eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig geschil, zijnde een bedrag van € 50,-. Een en ander dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit bindend advies.