



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. I44
d.d. 20 juli 2010
(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en
mr. J.Th. De Wit)**

I. Procedure

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

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het op 31 augustus 2009 door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen;
- het verweer van Aangeslotene van 12 februari 2010.

Consument heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid te repliceren.

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 4 juni 2010. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Eind december 2004 heeft Consument een hypothecaire geldlening gesloten voor een bedrag van € 175.000,- met daaraan verbonden een levensverzekering.

In het derde kwartaal van 2007 heeft Consument van zijn hypothecaire geldverstrekker een aanbod ontvangen om zijn op dat moment variabele hypotheekrente voor een periode van vijf jaar vast te zetten tegen een percentage van 5,45. Consument heeft zich een en ander goedkoper kon en mogelijkserwijs ook een hypothecaire lening onder NHG-garantie kon worden verleend.

Op basis van een door haar opgesteld lastenoverzicht en ingevuld inventarisatieformulier heeft een medewerker van Aangeslotene hierna een hypothecaire lening met NHG-garantie ten bedrage van € 175.000,- bij een andere geldverstrekker aangevraagd. Deze heeft vervolgens op 7 november 2007 een offerte voor een hypothecaire lening met NHG-garantie tegen een rente van 4,9%, 10 jaar vast uitgebracht. In de offerte werd echter uitgegaan van een looptijd van 30 jaar, terwijl Consument een looptijd van 24 jaar wenste. Hierop werd op 14 december 2010 een in zoverre herziene offerte uitgebracht door de andere geldverstrekker. Kort voor het passeren van de hypotheekakte vernam Consument dat hij op de beoogde passeerdatum van 19 december 2007 een bedrag aan eigen middelen van



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

€ 5.651,25 diende in te brengen. Consument kon dit bedrag echter niet opbrengen. Daags voor het passeren van de hypotheekakte heeft Aangeslotene aan Consument geadviseerd om zijn bestaande hypothecaire geldlening niet over te sluiten. Consument heeft aan dit advies gevolg gegeven en zijn op dat moment geldende hypotheekrente per begin 2008 voor een periode van vijf jaar vast laten zetten tegen een percentage van 5,45. Consument heeft vervolgens over de gang van zaken een klacht aan Aangeslotene voorgelegd.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert vergoeding van door hem als gevolg van het niet doorgaan van de oversluiting van zijn hypotheek geleden financieel nadeel ten bedrage van € 11.279,98 bestaande uit notariskosten ad € 802,06, taxatiekosten ad € 390,92, advieskosten ad € 462,- alsmede renteverskil -uitgaande van de geoffreerde 4,9%-over een periode van tien jaar.
- 3.2. Daartoe stelt Consument het volgende:
 - De hypothecaire maandlasten van Consument werden hoger door de stijgende hypotheekrente. Reden voor Consument om de lopende hypothecaire geldlening met variabele rente te willen oversluiten en te kiezen voor een hypotheek met NHG-garantie. De oversluiting van de hypotheek zou een financieel voordeel van
 - € 1.312,53 per jaar moeten opleveren gedurende tien jaar.
 - Het bedrag en de afspraken omtrent de einddeclaratie zijn niet vastgelegd en lijken volstrekt aan willekeur onderworpen te zijn geweest.
 - In de telefoongeschiedenis welke door Aangeslotene is overgelegd, ontbreken gegevens over 17 en 18 november 2007. Aangeslotene heeft Consument een dag voor het op 19 december geplande passeren van de hypotheekakte het advies gegeven om de oversluiting af te blazen. Hier is geen melding van gemaakt in de telefoongeschiedenis.
 - Op het inventarisatieformulier is met de pen vermeld 'indien er geen kredieten lopen'. Dit is niet door de (voormalig)medewerker van Aangeslotene of Consument ingevuld.
 - Het handelen van Aangeslotene druist in tegen de integriteit, deskundigheid en ervaring die Consument had mogen verwachten van zijn financieel dienstverlener.
- 3.3. Aangeslotene heeft het volgende als verweer aangevoerd:
 - Uitgangspunt was het oversluiten van de hypotheek op verzoek van Consument.
 - Nadat het inventarisatieformulier was ingevuld, is door een (voormalig) medewerker van Aangeslotene een financieringsopzet opgesteld als uitgangspunt voor het gesprek met Consument. Het ingevulde inventarisatieformulier en de opgestelde financieringsopzet bleken geen gegevens te bevatten op grond waarvan enige bezorgdheid gerechtvaardigd was.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Vervolgens is een lastenoverzicht opgesteld door de medewerker en aangeboden aan Consument. Op grond van het lastenoverzicht en het door Consument ingevulde inventarisatieformulier is een hypotheek met NHG-garantie aangevraagd ten bedrage van € 175.000,- bij een financieel dienstverlener. Consument zou € 3.096,- aan eigen geld inbrengen.
- De financieel dienstverlener verstrekke vervolgens op 7 november 2007 een hypotheekofferte. De medewerker had echter per abuis een offerte voor opnieuw 30 jaar aangevraagd. Hierop werd op 14 december 2007 een nieuwe offerte uitgebracht door de financieel dienstverlener. Voor het overige is de hypotheekofferte hetzelfde gebleven met een aanpassing in verband met de looptijd van de bestaande levensverzekering. Het niet doorgaan van de oversluiting lag volledig aan het feit, dat Consument over onvoldoende eigen geld beschikte om de transactie te laten doorgaan. Aangeslotene heeft volledig overeenkomstig haar protocol gehandeld.
- Op 17 december 2007 benaderde Consument Aangeslotene met de mededeling dat het vereiste bedrag van € 5.651,25 niet beschikbaar zou zijn voor de passeerdatum van 19 december 2007. Hierop heeft Aangeslotene de afrekening van de bestaande hypotheek bij de notaris opgevraagd. Daaruit bleek dat er een bedrag van € 1.919,38 aan kosten bovenop de hypotheeksom van € 175.000,- kwam. Volgens de medewerker van Aangeslotene zou Consument deze kosten uit eigen middelen betalen. Hierop heeft Aangeslotene contact gezocht met de huidige geldverstrekker van Consument. Daarbij bleek aan Aangeslotene dat het oversluiten van de hypothecaire geldlening slechts een rentevoordeel van 0,2% zou opleveren. Tegenover een investering van € 5.651,25 leidde het oversluiten niet tot financieel voordeel.
- Voorts bleek dat er nog een aantal kredieten liep, welke Consument niet aan de medewerker van Aangeslotene had gemeld. Wanneer Consument het inventarisatieformulier naar waarheid had ingevuld, had de medewerker van Aangeslotene de oversluitingsprocedure direct stopgezet. Ook de slechte gezondheidssituatie van Consument stond niet op het inventarisatieformulier vermeld, hetgeen een ernstige vorm van verzwijging is. Tevens stond niet vermeld dat de hypotheek in 2005 ook al was overgesloten.
- Gelet op haar zorgplicht heeft Aangeslotene op 18 december 2007 aan Consument geadviseerd bij zijn huidige hypotheekverstrekker te blijven met de hypotheek.
- Daarnaast heeft Aangeslotene aan Consument te kennen gegeven dat de rente die wordt berekend door zijn huidige hypotheekverstrekker behoort bij een hypotheek van 125% executiewaarde, terwijl de huidige hypotheekschuld gelijk is aan 100% executiewaarde.

4. Beoordeling



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- 4.1. De Commissie stelt vast dat Consument Aangeslotene als professioneel tussenpersoon heeft benaderd om de mogelijkheden van lastenverlaging met betrekking tot zijn lopende hypothecaire geldlening te analyseren. Daarop heeft Aangeslotene na een aantal gesprekken met Consument het traject tot het oversluiten van de lopende hypothecaire geldlening van Consument naar een andere financieel dienstverlener in gang gezet. In dat verband zijn kosten gemaakt. Daags voor de geplande passeerdatum van de nieuwe hypotheek heeft Aangeslotene Consument vervolgens geadviseerd van oversluiting af te zien.
- 4.2. Ter beoordeling ligt de vraag voor of van Aangeslotene als redelijk handelend en vakbekwaam tussenpersoon onder de hier aan de orde zijnde omstandigheden verwacht had mogen worden dat hij Consument – van meet af aan – anders had geadviseerd.
- 4.3. De Commissie is van oordeel dat van een redelijk handelend en vakbekwaam hypotheekadviseur had mogen worden verwacht dat deze Consument in de gegeven omstandigheden niet geadviseerd had om zijn lopende hypothecaire geldlening elders onder te brengen. Dit wordt door Aangeslotene ook erkend. Ook voor Aangeslotene staat buiten kijf dat het oversluiten van de bestaande geldlening in dit geval niet lonend zou zijn, aangezien de vereiste investering zich niet of nauwelijks terug zou betalen gezien het minimaal te behalen rentevoordeel. Het aanvankelijk door de medewerker van Aangeslotene gegeven advies kan mitsdien niet als passend voor Consument worden aangemerkt. Naar het oordeel van de Commissie is mitsdien sprake van een gebrek in de nakoming van de op Aangeslotene rustende zorgplicht. Daarbij is Aangeslotene verantwoordelijk voor het handelen en nalaten van haar medewerker, ook al is deze inmiddels niet meer voor haar werkzaam. Aangeslotene heeft in een later stadium weliswaar aan Consument het dringende advies gegeven om zijn hypothecaire geldlening alsnog bij zijn huidige hypotheekverstrekker te laten, maar dat aangepaste advies kwam te laat nu op dat moment al kosten waren gemaakt in verband met de op handen zijnde oversluiting.
- 4.4. De vraag of Consument tijdens het inventariserend gesprek met de medewerker al dan niet heeft verzwegen dat er nog diverse kredieten op zijn naam open stonden, acht de Commissie niet relevant en kan in dit kader verder onbesproken blijven. Het advies kon immers, ook zonder dat deze kredieten daarin werden meegenomen, van meet af aan als niet passend worden beschouwd.
- 4.5. De in het kader van de beoogde oversluiting tevergeefs door Consument gemaakte kosten, bestaande uit de notariskosten ad € 802,06, taxatiekosten ad € 390,92 en advieskosten ad € 462,-, dienen gezien hetgeen hiervoor is overwogen voor rekening van Aangeslotene te komen.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Het gevorderde renteververschil met het geoffreerde percentage van 4,9% komt niet voor vergoeding in aanmerking. De geoffreerde oversluiting bleek immers niet uitvoerbaar bij gebrek aan voldoende eigen geld en ook overigens niet verstandig.

- 4.6. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene ook de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het Geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van de Consument gedeeltelijk wordt toegewezen en dat Aangeslotene een bedrag van € 1.654,98 aan Consument dient te vergoeden. Ook de door Consument betaalde eigen bijdrage voor de behandeling van onderhavig Geschil van € 50,- komt voor vergoeding in aanmerking. Betaling dient plaats te vinden binnen een termijn van vier weken na de verzenddatum van dit advies.