



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 126

d.d. 14 december 2009

**(mevrouw mr E.M. Dil-Stork, voorzitter, mr W.F.C. Baars 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 klacht van Consument zoals op 12 oktober 2007 voorgelegd aan de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het ingevulde en door Consument ondertekende vragenformulier met bijlagen van 8 september 2008;
- het verweer van Aangeslotene van 27 mei 2009;
- de repliek van Consument van 16 juni 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 26 juni 2009;
- een door Consument ter zitting uitgereikte notitie met bijlagen.

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 23 oktober 2009. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- 2.1 Consument heeft begin 2007 bij Aangeslotene als bemiddelaar een hypothecaire lening aangevraagd. Naar aanleiding daarvan heeft Aangeslotene Consument middels een e-mailbericht van 9 maart 2007 gewezen op de door een specifieke geldverstrekker geboden mogelijkheid van een korting op het geldende hypotheekrentepercentage van 0,1 indien ook een Arbeidsongeschiktheid/werkloosheidsverzekering werd afgesloten. En als hij dat niet zou doen, dan werd de hypotheekrente 4.7% aldus Aangeslotene.
- 2.2 Op 14 maart 2007 is door die geldverstrekker via bemiddeling van Aangeslotene ten behoeve van Consument een hypotheekofferte uitgebracht. De offerte kent twee leningdelen, beide met een rentepercentage van 4.7. Als bijkomende eenmalige kosten is in de offerte een bedrag van € 5.000,- aan afsluitprovisie genoemd. Aangegeven is ook dat in het rentepercentage een korting Betalingsbescherming van 0.1% is opgenomen.
- 2.3 In reactie op deze offerte heeft Consument Aangeslotene bij e-mailbericht van 22 maart



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

2007 laten weten dat hij besloten heeft de hypotheek via diens bemiddeling af te sluiten en daarbij te kiezen voor het hypotheekvoorstel van 4.7% waarbij Aangeslotene, na het afsluiten van de hypotheek, 3.000 euro van de 5.000 euro provisie zal terugstorten op zijn bankrekening.

Op 23 maart 2007 is de hypotheekofferte door Consument ondertekend. Een in de offerte opgenomen passage met betrekking tot documentatie die moet worden overgelegd inzake een af te sluiten woonlastenverzekering, is daarin doorgehaald.

- 2.4 Met een e-mailbericht van 27 maart 2007 heeft Aangeslotene Consument nogmaals gewezen op het belang van een arbeidsongeschiktheidsverzekering en op de korting op het rentepercentage van 0.1% bij het afsluiten daarvan, alsmede op het feit dat de voor deze verzekering te betalen koopsom fiscaal aftrekbaar is.
- 2.5 Op 30 maart 2007 is door Consument een aanvraag voor een woonlastenverzekering ondertekend.
- 2.6 Op 5 april 2007 heeft Aangeslotene schriftelijk bevestigd dat een retourprovisie van € 3.000,- is overeengekomen
- 2.7 Op 13 april 2007 is een nieuwe hypotheekofferte uitgebracht. Ook hierin is voor beide leningdelen een rentepercentage van 4.7 opgenomen. Consument heeft deze offerte getekend onder protest tegen het daarin opgenomen rentepercentage van 4.7. Passering van de hypotheekakte heeft eveneens op laatstgenoemde datum plaatsgevonden.
- 2.8 Medio 2007 is ten behoeve van Consument een woonlastenverzekering tot stand gekomen, waarna Consument jegens Aangeslotene aanspraak heeft gemaakt op zowel een korting van 0.1% op de hypotheekrente als betaling van de overeengekomen retourprovisie. Aangeslotene is echter alleen bereid tot betaling van de retourprovisie. In afwachting van overeenstemming met Consument heeft hij de betaling daarvan opgeschort.

3. Geschil

- 3.1. Consument vordert dat Aangeslotene alsnog overgaat tot betaling van de door deze in het vooruitzicht gestelde retourprovisie van € 3.000,-, alsmede vergoeding van de door hem te veel betaalde rente (0.1%) over zijn hypothecaire lening.
- 3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
 - 3.2.1. Aangeslotene en Consument zijn overeengekomen dat hem zowel een korting op het rentepercentage van 0.1 zou worden verleend als een retourprovisie van € 3.000,- zou worden betaald. De hypotheekrente moet mitsdien worden bepaald op 4.6 %.
 - 3.2.2. Aangeslotene heeft pas achteraf het uitbetalen van de retourprovisie gekoppeld aan de rest van de overeenkomst. Een en ander is tijdens de onderhandeling nooit ter sprake geweest, maar vormde apart onderwerp van bespreking en heeft geresulteerd in de schriftelijke verklaring van Aangeslotene de dato 5 april 2007.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Van enige koppeling aan het afsluiten van een woonlastenverzekering wordt geen melding gemaakt.

- 3.2.3. Het is Aangeslotene zelf geweest die op verzoek van Consument de passage in de ondertekende offerte van 14 maart 2007 met betrekking tot de over te leggen bescheiden voor een woonlastenverzekering heeft doorgehaald. Aangeslotene heeft daarbij toegezegd dat de offerte zou worden aangepast in die zin dat de hierin genoemde rente met 0.1 % zou worden verlaagd.
- 3.3 . Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd.
 - 3.3.1. Consument is een keuze voorgelegd. Er zou of een korting van 0.1% op het rentepercentage worden gegeven dan wel retourprovisie worden verstrekt. Consument wenst nu allebei. Aangeslotene is daartoe dan ook niet bereid.
 - 3.3.2. Aangeslotene betwist dat hij de hierboven genoemde passage in de hypotheekofferte van 14 maart 2007 heeft doorgehaald en dat hij daarbij zou hebben beloofd dat hij zou zorgdragen voor het uitbrengen van een nieuwe offerte waarin het rentepercentage met 0.1% zou worden verlaagd, zoals Consument voor het eerst in zijn repliek stelt. Dit ligt ook niet voor de hand. Het kortingspercentage was immers al opgenomen in de offerte van 14 maart 2007.
 - 3.3.3. De koppeling tussen de retourprovisie en de rest van de overeenkomst is duidelijk met Consument besproken. Dit betekent dat Consument wel degelijk op de hoogte was van het feit dat hij kon kiezen tussen óf 0.1% rentekorting óf een betaling van 3.000 euro retourprovisie.
 - 3.3.4. Aangeslotene benadrukt dat hij nog steeds bereid is de retourprovisie te voldoen, maar alleen tegen finale kwijting.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 De Commissie stelt voorop dat met de aanduidingen Arbeidsongeschiktheid/ Werkloosheidsverzekering in de gewisselde e-mailcorrespondentie en Betalingsbescherming in de beide offertes, kennelijk hetzelfde, namelijk een woonlastenverzekering is bedoeld.
- 4.2 De Commissie gaat voorbij aan de stellingen van Consument omtrent de in de offerte van 14 maart 2007 doorgehaalde passage en een door Aangeslotene gedane toezegging voor een rentekorting van 0.1% te zullen zorgdragen. Die - eerst bij repliek aangevoerde stellingen - zijn immers door Aangeslotene betwist en door Consument niet nader geadstrueerd.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie is uit de overgelegde stukken voldoende aannemelijk geworden dat het hier een keuzemogelijkheid voor Consument betrof



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

tussen hetzij een (extra) korting van 0.1% op het rentepercentage dan wel het ontvangen van een bedrag aan retourprovisie van € 3.000,-.

De Commissie stelt bovendien vast dat het rentepercentage van 4,7 dat is opgenomen in de door Consument ondertekende hypotheekakte overeenstemt met het rentepercentage dat is opgenomen in zowel de hypotheekofferte van 14 maart als die van 13 april 2007. In dat percentage is blijkens beide offertes reeds een korting Betalingsbescherming van 0.1% begrepen. Naar het oordeel van de Commissie kan daaruit genoegzaam worden geconcludeerd dat een rentepercentage van 4.7 is overeengekomen en Consument uiteindelijk heeft gekozen voor het uitbetalen van de retourprovisie.

- 4.4 Een en ander neemt naar het oordeel van de Commissie echter niet weg dat de gang van zaken in het offertetraject blijkens de overgelegde stukken niet heeft uitgeblonken in duidelijkheid en dat van Aangeslotene had mogen worden verwacht dat deze Consument schriftelijk zou hebben bevestigd welke consequenties waren verbonden aan het schrappen van de in de eerste hypotheekofferte opgenomen passage over de woonlastenverzekering. Dit doet aan het vorenstaande echter niet af. Aangeslotene mocht Consument mitsdien aan zijn keuze houden. Consument had op zijn beurt mogen verwachten dat Aangeslotene zorg had gedragen voor betaling van de aan hem toegezegde retourprovisie. Nu dat laatste achterwege is gebleven, acht de Commissie de klacht van Consument in zoverre gegrond.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument gedeeltelijk dient te worden toegewezen en beslist dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument een bedrag van € 3.000,- zal betalen, met rente gelijk aan de wettelijke rente vanaf de verzenddatum van dit bindend advies tot aan de dag van algehele voldoening en met vergoeding aan Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.