Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-273 d.d. 1 oktober 2012
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, prof. mr. M.L. Hendrikse en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

De Commissie concludeert dat Consument op grond van de toepasselijke voorwaarden in aanmerking kwam voor de verhuisregeling. Nu de hypotheekberekening hier ook vanuit ging, was het begrijpelijk dat Consument terstond is overgegaan tot de aankoop van de nieuwe woning. Consument mocht er op vertrouwen dat hij voor de regeling in aanmerking kwam en de bank heeft de verhuisregeling ten onrechte aan Consument ontzegd. Consument was een hoger variabel tarief verschuldigd aan de nieuwe geldverstrekker. Omdat zowel het bestaande tarief als het nieuwe tarief variabel was en aldus aan wijzigingen onderhevig, acht de Commissie slechts rentecompensatie over een periode van een jaar redelijk. De door Consument gevorderde schade wegens afsluitprovisie en extra taxatiekosten zijn door de bank niet, althans onvoldoende betwist en komen ook naar het oordeel van de Commissie eveneens voor vergoeding in aanmerking.

1. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:
- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene;
- de ter zitting overgelegde pleitnota van Aangeslotene;
- het na zitting ingezonden e-mailbericht van Aangeslotene d.d. 20 juni 2012;
- de door Consument ingezonden brief met bijlagen d.d. 27 juni 2012; en
- de reactie van Aangeslotene daarop d.d. 3 augustus 2012.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 8 juni 2012.
Daar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1. Eind 2003 heeft Consument bij een rechtsvoorganger van Aangeslotene een hypothecaire geldlening afgesloten ten bedrage van € 150.000,-. Het rentetarief was

variabel en opgebouwd uit het Euribortarief vermeerderd met een opslagpercentage van 1,0%.

2.2. Ten aanzien van dit opslagpercentage is in de offerte – voor zover relevant – het volgende bepaald:
"(…) de opslag zoals die vermeld staat in de offerte, behoudens wijziging van de hoogte van de opslag door X, zoals tenminste 1 maand voor de ingangsdatum aan cliënt door X zal worden medegedeeld."

2.3. In de aanbiedingsbrief van de offerte van 28 november 2003 is het volgende opgenomen:
"Offerte voor een X meeneemkrediethypotheek (…)"
"Naar aanleiding van uw aanvraag kunnen wij u tot ons genoegen een X meeneemkrediethypotheek aanbieden."

2.4. Op pagina 7 van de Handleiding X Hypotheken welke aan Consument is verstrekt is het volgende bepaald ten aanzien van de verhuisregeling:
"Wanneer u bij verhuizing binnen zes maanden na aflossing van uw oude hypotheek weer kiest voor een X hypotheek, kunt u van de volgende gunstige mogelijkheden van de zogenaamde verhuisregeling van X profiteren."
"1.U kunt uw gehele oude hypotheek boetevrij aflossen. 2. De aan uw hypotheek gekoppelde levensverzekering en het reeds opgebouwde spaarsaldo daarvan blijft intact en kan worden meegenomen naar een nieuw af te sluiten X hypotheek. 3. Voor het rentepercentage van uw nieuwe hypotheek heeft u de keuze uit de zogenaamde dagrente of middelrente. De dagrente is de rente die op de dag van afsluiten geldt voor nieuwe, gelijksoortige X hypotheken. De middelrente is het gewogen gemiddelde van de rente die u betaalde over uw oude hypotheek en de dagrente. Wanneer op het moment van aflossing van uw oude hypotheek de rente hiervan lager is dan de rente van de resterende rentevaste periode voor nieuwe, gelijksoortige X hypotheken, kunt u deze lagere rente in de vorm van bovenstaande middelrente meenemen naar de nieuwe hypotheek. Wanneer op het moment van aflossing de rente van uw oude hypotheek echter hoger is dan de rente van de resterende rentevaste periode voor nieuwe, gelijksoortige X hypotheken, is het vrijwel altijd voordeliger voor de lagere (dag)rente te kiezen dan voor de middelrente. 4. U kunt de door u opgebouwde LoyaliteitsBonus gebruiken indien u bij verhuizing opnieuw een eerste hypotheek bij X afsluit. De LoyaliteitsBonus kunt u gebruiken voor korting op de afsluitprovisie. Blijft een gedeelte van de LoyaliteitsBonus over, dan blijft dit staan voor een eventueel volgende verhuizing."

2.5. Medio september 2010 heeft Consument telefonisch bij Aangeslotene geïnformeerd naar de mogelijkheid om de bestaande hypothecaire financiering onder de condities van de verhuisregeling mee te nemen naar een door hem aan te kopen woning.

2.6. Aangeslotene heeft per e-mailbericht van 14 september 2010 aan Consument een hypotheekberekening gezonden en in het begeleidende bericht het volgende bevestigd:
"Zoals telefonisch besproken doe ik u hierbij een berekening toekomen. Ik ben uitgegaan van een hypotheek van E 190.000,-. De loyaliteitsbonus is E 1.800,-. Ik heb tevens een woonlastenbeschermer ingevoerd. U bent dan verzekerd tegen arbeidsongeschiktheid als u meer dan 35% arbeidsongeschikt wordt of in de WW komt. Dit kost eenmalig E 864,-. U bent dan10 jaar verzekerd. Als u meer dan 35% AO wordt krijgt u 100 maanden lang E 250,- netto uitgekeerd en bij WW E 250,- 12 maanden lang. U krijgt dan een extra korting van 0,1% over de 5 jaars rente. Kort gezegd, het kost u € 2,81 per maand en het levert u E 3,33 p.m. minder rente betalen op. Het is berekend alleen over de E 40.000,-. Wilt u dit niet dan wordt de rente 0,1% hoger en halen we het bedrag weg."

2.7. In de hypotheekberekening is – voor zover relevant - het volgende opgenomen:
"Deze brief en bijbehorende hypotheekberekening kunnen niet worden aangemerkt als een aanbod. De berekeningen zijn gebaseerd op naar boven afgeronde euro's en op de door u verstrekte persoonlijke en financiële gegevens. Aan deze brief kunnen geen rechten worden ontleend."

2.8. Rekeninghoudend met de tekst van de algemene voorwaarden en de hypotheekberekening heeft Consument op 16 september 2010 de koopovereenkomst van de beoogde woning ondertekend.

2.9. Enkele dagen later heeft Consument van Aangeslotene vernomen dat de door haar verstrekte informatie niet juist was en dat Consument niet in aanmerking kwam voor de meeneemregeling. Consument zag zich genoodzaakt om een offerte bij een andere geldverstrekker, te weten Y aan te vragen. Dit heeft op 1 oktober 2010 geleid tot een hypothecaire financiering voor een bedrag van € 190.000,- tegen een variabel rentepercentage. Volgens de offerte was het rentepercentage opgebouwd uit het Euribortarief vermeerderd met een variabele opslag, welke bij aanvang 2,60% bedroeg. Consument zag zich geconfronteerd met een afsluitprovisie van € 1.650,- en tevens kosten voor een nieuw taxatierapport van € 205,15,- omdat het bestaande taxatierapport niet aan de vormvereisten van de nieuwe geldverstrekker voldeed.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van zijn geleden respectievelijk nog te lijden schade wegens zijn hogere netto maandlast van € 106,-, berekend over de volgens Consument gemiddelde looptijd van de hypotheek van 7 jaar. De berekening van Consument komt op een bedrag van € 8.904,-, waarbij onder meer het verschil in opslagpercentage tussen Y en Aangeslotene van belang is. Daarnaast vordert Consument de door hem betaalde afsluitprovisie van € 1.650,- en de door hem gemaakte taxatiekosten van € 205,15.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat partijen zijn overeengekomen dat Consument in aanmerking zou komen voor de meeneemregeling, zoals nader omschreven onder de verhuisregeling in de toepasselijke algemene voorwaarden. De hypothecaire geldlening heet immers ook 'meeneemkrediethypotheek'. Omdat Consument voor deze regeling in aanmerking zou komen, was een offerte niet nodig. Aangeslotene kan haar aanbod niet zomaar intrekken.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. De vraag die aan de Commissie ter beoordeling ligt is of Consument er gerechtvaardigd op heeft mogen vertrouwen dat hij voor de financiering van de aankoop van zijn nieuwe woning zijn bestaande hypotheek van € 150.000,- kon "meenemen".

4.2. De Commissie stelt in dat verband vast dat in de offerte en het bijbehorende clausuleblad geen specifieke bepalingen zijn opgenomen met betrekking tot de meeneem(krediet)hypotheek. Wel is in de Handleiding X Hypotheken een zogenaamde verhuisregeling opgenomen. Kennelijk wordt met deze verhuisregeling de meeneemregeling bedoeld. Ook Consument gaat daar van uit. Aangeslotene heeft

niet betwist dat voornoemde Handleiding op de hypothecaire lening van Consument van toepassing was.

4.3. Hiervan uitgaande overweegt de Commissie als volgt. Op grond van de verhuisregeling had Consument de bestaande hypothecaire geldlening boetevrij mogen aflossen en een nieuwe hypothecaire geldlening mogen afsluiten tegen de op dat moment geldende voorwaarden voor een hypothecaire geldlening met variabele rente. De aan de hypothecaire geldlening gekoppelde levensverzekering kon intact blijven. Aangeslotene stelt zich echter op het standpunt dat de verhuisregeling niet op hypothecaire geldleningen met variabele rente van toepassing is. De Commissie is van oordeel dat de offerte (met clausuleblad) en de voorwaarden op dit punt niet begrijpelijk zijn geformuleerd in de zin van art. 4:19 Wft. Indien Aangeslotene de verhuisregeling niet op de hypothecaire lening van toepassing had willen laten zijn, dan had dit expliciet vermeld dienen te worden en had Aangeslotene de hypotheek niet als meeneem(krediet)hypotheek mogen betitelen. Nu de hypotheekberekening eveneens van de toepasselijkheid van de verhuisregeling uitging, is Consument - terecht in de veronderstelling verkerende dat de verhuisregeling van toepassing was - overgegaan tot de aankoop van de door hem beoogde woning. Het argument van Aangeslotene dat Consument een offerte had moeten afwachten treft dan ook geen doel. De Commissie komt dan ook tot de conclusie dat Aangeslotene aan Consument de verhuisregeling niet heeft mogen ontzeggen en dat Aangeslotene aan Consument de schade dient te vergoeden die daarvan het gevolg is.

4.4. Ten aanzien van de gevorderde schadevergoeding overweegt de Commissie als volgt. De Commissie volgt Consument niet in de berekening van zijn renteschade. Kennelijk gaat Consument er vanuit, dat het verschil in rente tussen Y en Aangeslotene in september 2010 gedurende zeven jaar zou blijven bestaan. Voor de variabele rente zelf - bij zowel Y als bij Aangeslotene gebaseerd op het Euribortarief en maandelijks vast te stellen - is dit niet reëel en diende Consument er rekening mee te houden dat de variabele rente van Aangeslotene op korte termijn gelijke tred zou vinden met de rente van Y. Tussen Y en Aangeslotene gold echter ook een niet onaanzienlijk verschil in opslagpercentage, te weten Y 2,6% en Aangeslotene 1%. Weliswaar had Aangeslotene het recht het opslagpercentage te herzien, doch in de praktijk pleegt dit niet maandelijks te geschieden. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument in redelijkheid en naar schatting een jaar van dat gunstige verschil had kunnen genieten. Zijn schade op dat punt wordt dan door de Commissie gesteld op 1,6% van € 150.000,- = € 2.400,- bruto en (naar schatting) op € 1.200,- netto. Een concrete schadeberekening met betrekking tot de renteschade over de reeds verstreken periode is voor de Commissie niet mogelijk, aangezien partijen de Commissie daartoe niet de daartoe vereiste gegevens hebben verstrekt. De berekening van de Commissie is derhalve abstract van aard.
De door Consument gevorderde schade wegens afsluitprovisie en extra taxatiekosten zijn door Aangeslotene niet althans onvoldoende betwist en komen ook naar het oordeel van de Commissie voor vergoeding in aanmerking. Daarmee komt de totale schadevergoeding neer op een bedrag van € 3.055,15,-.

4.5. Omdat Consument deels in het gelijk wordt gesteld zal Aangeslotene tevens worden veroordeeld tot vergoeding van de door Consument betaalde eigen bijdrage van € 50,-.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij bindend advies dat Aangeslotene aan Consument een bedrag vergoedt van € 3.055,15,- te vermeerderen met € 50,-, betaald door Consument als eigen bijdrage voor de behandeling van dit geschil.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.