Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-233
d.d. 17 juli 2013
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, en mr. J.Th. de Wit, leden, en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consumenten hebben bij de renteverlenging van hun hypothecaire geldlening gekozen voor een zogenoemd Voordeelpakket Loyaliteitskorting. In ruil voor een rentekorting zouden Consumenten bij tussentijdse volledige aflossing een boeterente moeten betalen. Na enige tijd zijn Consumenten overgegaan tot volledige aflossing van de geldlening en zagen zij zich met een boete geconfronteerd. Consumenten stellen zich op het standpunt dat de bank hen heeft geadviseerd om bij renteverlenging voor het Voordeelpakket Loyaliteitskorting te kiezen, terwijl dit in de gegeven omstandigheden geen passend advies was. Zij vorderen de in rekening gebrachte boeterente van de bank terug. De Commissie overweegt als volgt. Het wezenlijke kenmerk van een advies is dat sprake is van een aanbeveling met betrekking tot een specifiek financieel product, gericht aan een bepaalde consument. De bank heeft in het kader van de renteverlenging louter informatie verstrekt aan Consumenten en in de gegeven omstandigheden is geen sprake geweest van een aanbeveling met betrekking tot het Voordeelpakket loyaliteitskorting. Er kan dan ook niet gezegd worden dat de bank in dit geval heeft gehandeld als adviseur. De Commissie komt daarmee niet meer toe aan de beantwoording van de vraag of sprake is geweest van een passend advies. Zij wijst de vordering af.

Consument,

tegen

de naamloze vennootschap WestlandUtrecht Bank N.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

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 d.d. 1 november 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten; en
- de dupliek van Aangeslotene.

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 24 mei 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Op 21 oktober 2003 heeft Aangeslotene een hypothecaire geldlening aan Consumenten verstrekt. De lening is via bemiddeling van een financieel adviseur tot stand gekomen. De lening bestond uit twee delen. Het eerste deel had een rentevaste periode van twaalf maanden en het tweede deel had een rentevaste periode van vijf jaar.

2.2. Omdat de rentevaste periode van het tweede leningdeel op 1 november 2008 zou verstrijken, heeft Aangeslotene Consumenten bij brief van 24 september 2008 een renteherzieningsvoorstel toegezonden. In de brief worden Consumenten in de gelegenheid gesteld een nieuwe rentevaste periode te kiezen en daarnaast kunnen zij kiezen voor toepassing van de Loyaliteitskorting, welke onder voorwaarden een rentekorting van 0,1% op het hypotheektarief met zich meebrengt.

2.3. In bedoelde brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

> "Wij bieden u hierbij tevens de mogelijkheid aan om te kiezen voor Maatwerk in rente met voordeelpakket Loyaliteitskorting. Zie bijlage Voordeelpakket.
> Indien u kiest voor Maatwerk in rente, dan worden de voorwaarden van de bijlage voor de door u gekozen rentevaste periode van toepassing verklaard op uw lening."

In de bijlage "Maatwerk in rente" is het volgende opgenomen:

> "Ten gevolge van uw keuze is in tegenstelling tot hetgeen bepaald is in artikel 6 lid 5 van het Reglement in bepaalde gevallen wel een vergoeding verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen. De voorwaarden hiervoor zijn:
> In geval van vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing zal de bank de schuldenaar op zijn verzoek een nieuwe hypothecaire lening aanbieden met dezelfde hoofdsom als de af te lossen lening en tegen dezelfde rentecondities. Voorwaarde is dat verstrekking van de lening op basis van het aangeboden onderpand en de financiële positie van de schuldenaar van dat moment volgens de acceptatiecriteria van de bank verantwoord is.

Indien de verstrekking van de nieuwe lening niet binnen de acceptatiecriteria van de bank zou vallen of indien de schuldenaar het aanbod niet aanvaardt en bovendien op het tijdstip van de aflossing de marktrente voor soortgelijke leningen lager is dan de leningsrente, is de schuldenaar een vergoeding wegens vervroegde aflossing verschuldigd. Deze wordt berekend zoals is bepaald in artikel 6.3 van het Reglement.
Deze vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag."

2.4. Op 3 oktober 2008 hebben Consumenten een e-mailbericht aan hun financieel adviseur gezonden. Daarin hebben zij onder meer het volgende gevraagd:

"Is het verstandig voor 5 of voor zeven jaar een nieuwe rente aan te gaan? Wij zijn nu beiden 58,5 jaar oud en zullen waarschijnlijk tot ons 65e blijven werken (of iets korter). Tegen die tijd willen we verhuizen naar Frankrijk, wat betekent dat dan als we in één keer aflossen?"

2.5. Op 5 oktober 2008 hebben Consumenten nog een e-mailbericht aan hun financieel adviseur gezonden:

"(…)Nog een enkele en hopelijk voorlopig laatste vraag.
Stel dat wij niet direct een ander koophuis gevonden hebben, maar wel alvast willen verkopen hoe vindt dan de overbrugging plaats? Met andere woorden hoe behouden wij aanspraak op de hypotheek zonder hem per direct na verkoop om te willen zetten? (…)"

2.6. Op 13 oktober 2008 heeft de financieel adviseur voornoemde e-mailberichten doorgestuurd aan Aangeslotene.

2.7. Op 14 oktober 2008 heeft Aangeslotene telefonisch contact opgenomen met de financieel adviseur. In haar administratie heeft de medewerker van Aangeslotene het volgende genoteerd:

"Tc tp 14-10-08
Keuze voor rente wordt door tp met cliënt besproken + "boete bij verkoop".
[naam]"

2.8. Bij brief van 15 oktober 2008 heeft Aangeslotene Consumenten een brief toegezonden met een algemene toelichting op de gevolgen van verhuizing op de hypothecaire geldlening.

2.9. Op 20 oktober 2008 hebben Consumenten de renteherzieningsbrief ondertekend, waarbij zij ten aanzien van het tweede leningdeel voor een rentevaste periode van vijf jaar hebben gekozen. Tevens hebben zij voor Maatwerk in rente met Loyaliteitskorting gekozen. Dit bracht een korting van 0,1% op het hypotheekrentetarief met zich mee.

2.10. Bij brief van 23 oktober 2008 heeft Aangeslotene de keuze aan Consumenten bevestigd. Per 1 november 2008 zijn de nieuwe voorwaarden ingegaan.

2.11. Op 29 april 2011 heeft Aangeslotene een fax van een notaris ontvangen waarin wordt medegedeeld dat Consumenten hun woning hebben verkocht en dat de levering op 1 juni 2011 staat gepland. De notaris heeft Aangeslotene verzocht een aflosnota op te stellen.

2.12. Op 11 mei 2011 heeft Aangeslotene de aflosnota aan de notaris toegezonden. Uit deze nota blijkt dat Consumenten een vergoeding wegens vervroegde aflossing van het tweede leningdeel verschuldigd zijn overeenkomstig de onder 2.3. vermelde Bijlage Maatwerk in rente.

3. Geschil

3.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene wordt veroordeeld een bedrag van € 7.875,17 te betalen, te vermeerderen met wettelijke rente.

3.2. Aan deze vordering leggen Consumenten ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar jegens hen is tekortgeschoten door hun onvolledig te informeren over de consequenties van de keuze voor de Loyaliteitskorting. Te meer nu Aangeslotene ervan op de hoogte was dat Consumenten op termijn hun woning wilden verkopen zonder de lening ten behoeve van een andere woning voort te zetten.

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

4. Beoordeling

4.1. Consumenten stellen zich op het standpunt dat Aangeslotene hen heeft geadviseerd om bij renteverlenging voor het Voordeelpakket Loyaliteitskorting te kiezen, terwijl dit in de gegeven omstandigheden geen passend advies was.

4.2. Vooropgesteld overweegt de Commissie als volgt. Het wezenlijke kenmerk van een advies is dat sprake is van een aanbeveling met betrekking tot een specifiek financieel product, gericht aan een bepaalde consument.

4.3. Vaststaat dat Aangeslotene, als aanbieder van de onderwerpelijke hypothecaire geldlening, bij brief van 24 september 2008 een renteverlengingsvoorstel aan Consumenten heeft toegezonden. Tevens staat vast dat Consumenten naar aanleiding van dit voorstel op 3 en 5 oktober 2008 een aantal vragen per e-mail aan hun financieel adviseur hebben gesteld. Voorts staat vast dat de adviseur het bericht op 13 oktober 2008 naar Aangeslotene heeft doorgezonden en dat Aangeslotene per brief van 15 oktober 2008 in algemene zin de gevolgen van verhuizing op de

hypothecaire lening aan Consumenten heeft beantwoord. Tot slot staat vast dat Consumenten in aansluiting hierop zijn overgegaan tot de keuze voor het Voordeelpakket Loyaliteitskorting, hoewel zij - zoals ter zitting door hen erkend - de inhoud van het renteverlengingsvoorstel en dan met name de "Bijlage Maatwerk in rente" niet hadden begrepen.

4.4. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene in het kader van de renteverlenging louter informatie verstrekt aan Consumenten en is, gelet op het onder 4.2. overwogene, geen sprake geweest van een aanbeveling met betrekking tot het Voordeelpakket Loyaliteitskorting. Er kan dan ook niet gezegd worden dat Aangeslotene in dit geval heeft gehandeld als adviseur. De Commissie komt daarmee niet meer toe aan de beantwoording van de vraag of sprake is geweest van een passend advies. Reeds op die grond komt de vordering niet voor toewijzing in aanmerking.

4.5. De Commissie merkt ten overvloede het volgende op. De regelgeving uit hoofde van de Wet op het financieel toezicht is erop gericht dat de productinformatie een consument in staat dient te stellen een weloverwogen oordeel te vormen over een bepaald product. De wetsgeschiedenis gaat hierbij uit van een gemiddelde consument die bereid is zich in de aangeboden informatie te verdiepen om aldus na te gaan wat de kenmerken en risico's van een financieel product zijn om te achterhalen of het product voor hem geschikt is. Gezien het voorgaande is de Commissie van oordeel dat als Consumenten op basis van het verlengingsvoorstel niet in staat bleken hierover een weloverwogen oordeel te vormen, het op hun weg had gelegen om (nogmaals) nadere informatie bij Aangeslotene in te winnen. De Commissie meent dat de beantwoording van de gestelde vragen door Aangeslotene weliswaar duidelijker had gekund, maar gelet op het hiervoor overwogene had van Consumenten verwacht mogen worden dat zij hun - ook na de brief van 15 oktober 2008 gebleven - vragen aan Aangeslotene hadden voorgelegd, zodat zij wel in staat waren geweest zich een goed oordeel te vormen. Zij ziet dan ook geen juridische grondslag voor de vordering en wijst deze af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij bindend advies af.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.