KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-165
d.d. 30 mei 2012
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. J.W.H. Offerhaus, leden, met mevrouw mr. F. Faes als secretaris)

Samenvatting

Consument meent door toedoen van de tussenpersoon schade te hebben geleden bij het oversluiten van haar hypothecaire lening. De Commissie concludeert dat is komen vast te staan dat de tussenpersoon zijn zorgplicht als redelijk handelend en vakbekwaam adviseur heeft geschonden. Het zonder overleg met de hypotheekverstrekker handmatig wijzigen van een offerte en het retourneren van deze offerte per post heeft tot belangrijke vertraging geleid. Omdat het bijna een maand heeft geduurd voordat consument een nieuwe offerte kon ondertekenen, kon de hypotheekakte niet tijdig worden gepasseerd. De gevolgen van deze vertraging dienen dan ook voor rekening van de tussenpersoon te komen. De vordering van consument wordt op dit onderdeel van de klacht toegewezen.

1. Procedure

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 geschillenbeslechting van Consument, ontvangen op 1 september 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 27 december 2011;
- de repliek van Consument van 17 januari 2012; en
- de dupliek van Aangeslotene van 1 februari 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 zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 27 april 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Op 20 april 2009 heeft Consument van hypotheekverstrekker 1 bericht ontvangen dat de rentevaste periode van haar hypothecaire geldlening afliep. Naar aanleiding hiervan heeft zij contact opgenomen met Aangeslotene. Hierop heeft Aangeslotene op 29 april 2009 de mogelijkheden met Consument besproken. Aangeslotene heeft namens Consument bij hypotheekverstrekker 2 een offerte voor een hypothecaire geldlening aangevraagd. Aangeslotene heeft toen tevens een begroting gemaakt van de afsluitkosten en hypotheekverstrekker 1 verzocht om een aflossingsnota. In de aflossingsnota van hypotheekverstrekker 1 van 18 mei 2009 stond vermeld dat deze tot en met 30 juni 2009 geldig was. Er stond geen boeterente vermeld in de nota.

2.2. Tussen partijen is afgesproken dat Aangeslotene voor zijn werkzaamheden een bedrag van € 2.088,- aan bemiddelingsprovisie zou ontvangen. Dit bedrag is door Consument voldaan aan Aangeslotene.

2.3. Bij de aanvraag van een offerte bij hypotheekverstrekker 2 is aangegeven dat Consument geen afsluitprovisie wilde betalen. Op 28 mei 2009 heeft Consument de offerte van hypotheekverstrekker 2 van 21 mei 2009 (hierna: de eerste offerte) ondertekend, waarbij een rentepercentage van 5,4% is geoffreerd. Bij het rentepercentage stond het volgende vermeld: "*Het rentepercentage is inclusief een rentekorting van 0,100% geldend voor de eerste rentevaste periode. U ontvangt deze korting omdat uw tussenpersoon hiervoor zijn bemiddelingsprovisie (deels) heeft ingeleverd.*". In de eerste offerte stond een bedrag van € 2.088,- aan afsluitprovisie vermeld dat voor rekening van Consument zou komen; dit bedrag is door Aangeslotene zonder overleg met hypotheekverstrekker 2 handmatig uit de offerte verwijderd. Ondanks dat de eerste offerte niet conform de wensen van Consument was, heeft Aangeslotene de eigenhandig aangepaste eerste offerte aan hypotheekverstrekker 2 geretourneerd.

2.4. Op 18 juni 2009 heeft hypotheekverstrekker 2 een nieuwe offerte (hierna: de tweede offerte) uitgebracht omdat de eerste offerte was gewijzigd. In tweede offerte werd een rentepercentage van 5,5% geoffreerd. Ten aanzien van de afsluitprovisie stond vermeld dat deze € 0,00 bedroeg. Voorts is in de begeleidende brief van de hypotheekverstrekker 2 aangegeven, dat de rente met 0,10 % is verhoogd aangezien de door Consument te betalen afsluitprovisie is komen te vervallen De tweede offerte is door Consument op 22 juni 2009 ondertekend, waardoor de eerste offerte is komen te vervallen, en aan hypotheekverstrekker 2 geretourneerd.

2.5. Het passeren van de hypotheekakte heeft niet kunnen plaatsvinden voor 30 juni 2009. Als gevolg hiervan heeft Consument een nieuwe aflossingsnota d.d. 10 juli 2009 van hypotheekverstrekker 1 ontvangen, waarin een boeterente van € 2.155,92 is opgenomen wegens het vervroegd aflossen van de geldlening.

2.6. Consument heeft begin juli 2009 haar geldlening overgesloten naar hypotheekverstrekker 2 en heeft de boeterente aan hypotheekverstrekker 1 voldaan.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar betaalde boeterente van € 2.155,92. Tevens vordert Consument dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar teveel betaalde en nog te betalen rente. Consument heeft dit bedrag begroot op € 1.650,-.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht. De eigenhandige wijziging van de eerste offerte door Aangeslotene heeft tot gevolg gehad dat de afdoening ernstig is vertraagd en dat als gevolg daarvan het rentepercentage is verhoogd en dat Consument boeterente heeft moeten betalen.

3.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

4.1. Ten aanzien van de vraag of Aangeslotene aan zijn zorgplicht als een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon heeft voldaan, overweegt de Commissie als volgt.

4.2. Aangeslotene had kunnen en moeten weten dat het aanbrengen van wijzigingen in de eerste offerte deze offerte ongeldig zou maken. Gezien het korte tijdsbestek waarbinnen het een en ander diende te zijn geregeld en het gegeven dat Consument bij niet tijdig oversluiten een boeterente verschuldigd zou zijn, had het daarom op de weg van Aangeslotene gelegen om zo spoedig mogelijk contact op te nemen met hypotheekverstrekker 2 (bijvoorbeeld telefonisch of per e-mail) en hem te verzoeken zo spoedig mogelijk een aangepaste offerte uit te brengen.

4.3. Het zonder overleg met hypotheekverstrekker 2 handmatig wijzigen van de eerste offerte en het retourneren van deze offerte per post heeft tot belangrijke vertraging geleid. Omdat het bijna een maand heeft geduurd voordat Consument de tweede offerte kon ondertekenen, kon - zoals niet is weersproken door Aangeslotene - de hypotheekakte niet voor 30 juni 2009 worden gepasseerd. De gevolgen van deze vertraging dienen dan ook voor rekening van Aangeslotene te komen.

4.4. De Commissie is dan ook van oordeel dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht. Aangeslotene is daarom gehouden de als gevolg hiervan door Consument te betalen boeterente te vergoeden, derhalve € 2.155,92.

4.5. Het door Consument gevorderde bedrag van € 1.650,- komt niet voor vergoeding in aanmerking. Vaststaat dat Consument de tweede offerte heeft ondertekend. Door ondertekening is zij akkoord gegaan met de daarin vastgelegde leningvoorwaarden. Indien Consument het niet eens was met de tweede offerte, had zij niet akkoord moeten gaan met deze offerte. De tweede offerte is naar het oordeel van de Commissie de correcte offerte, aangezien het de bedoeling was dat Consument geen afsluitprovisie zou gaan betalen. Daartegenover staat dat hypotheekverstrekker 2 het rentepercentage van 5,4% naar 5,5% heeft verhoogd. Deze verhoging kan echter niet aan Aangeslotene worden toegerekend. Dit deel van de vordering moet daarom worden afgewezen.

4.6. Nu Consument gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld van € 50,- voor de behandeling van onderhavige geschil te vergoeden.

4.7. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken daarom blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.155,92,- alsmede diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-. Al het overige wordt afgewezen.

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.