KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 1 d.d. 11 januari 2010
(mr. R.J. Verschoof, voorzitter, mr. E.M. Dil-Stork en drs. A.I.M. Kool)

1. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:
- de door partijen met de Ombudsman Financiële Dienstverlening gevoerde correspondentie
- de klacht, ontvangen op 15 juli 2008;
- het ingevulde en op 13 juli 2008 door Consument ondertekende vragenformulier;
- de aanvullingen op de klacht van 15 september en 3 oktober 2008 alsmede 18 februari 2009;
- het antwoord van Aangeslotene van 9 april 2009;
- de repliek van Consument van 25 april 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 8 juni 2009.

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 maandag 5 oktober 2009.

Na de zitting hebben partijen zich beraden op het verder uitwerken van het ter zitting bereikte begin van een schikking. De Commissie heeft nog kennis genomen van de volgende stukken:
- brief met bijlagen van Consument van 14 oktober 2009;
- brief van Aangeslotene van 10 november 2009;
- brief van Consument van 6 december 2009.

De Commissie leidt hieruit af dat tussen partijen uiteindelijk geen vergelijk is bereikt. Zij doet om die reden alsnog uitspraak.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Met ingang van 1 september 1993 heeft Consument via zijn tussenpersoon een spaarhypotheek afgesloten bij Aangeslotene met als einddatum 1 september 2019, tegen een rente van 7,8% per jaar en een rentevaste periode van 15 jaar.

2.2 Op 26 januari 1999 heeft Aangeslotene aan Consument een brief gezonden naar aanleiding van telefonisch contact op 31 december 1998 waarbij onder andere de mogelijkheid van een wijziging van het lopende contract is besproken.

2.3 Aangeslotene heeft bij brief van 1 maart 1999 aan Consument een offerte toegezonden voor de wijziging van de rentevaste periode van de hypotheek en voor wijziging van de spaarhypotheek in een zogeheten beleggingshypotheek, waar een beleggingsverzekering deel van uitmaakt. Consument heeft hiervoor gekozen. De beleggingshypotheek met een rente van 5,2% per jaar ging per 1 maart 1999 in en had een rentevaste periode van vijf jaar. De bijbehorende beleggingsverzekering had als einddatum 1 september 2019. Er is Consument boeterente in rekening gebracht voor de tussentijdse rentewijziging.

2.4 In 2006 heeft Consument aan Aangeslotene medegedeeld dat naar zijn mening niet is gehandeld conform de door Aangeslotene in 1999 gewekte verwachtingen met betrekking tot de kostenstructuur – met name inzake de aan de tussenpersoon betaalde provisie - van de beleggingsverzekering. Tevens heeft Consument opheldering gevraagd over de door hem betaalde premies alsmede inzicht in de kostenstructuur daarvan.

2.5 Bij brief van 27 maart 2007 heeft Aangeslotene erkend dat aan Consument ten tijde van de omzetting niet de informatie is verstrekt die nodig was om tot een afgewogen oordeel te komen. Aangeslotene heeft aangeboden de spaarhypotheek van Consument met terugwerkende kracht te herstellen. Er dient dan wel een nabetaling van premie en rente plaats te vinden. Consument acht dit aanbod onder nadere voorwaarden acceptabel. Aangeslotene ziet evenwel geen aanleiding Consument in deze nadere voorwaarden tegemoet te komen.

2.6 Bij brief van 16 augustus 2007 heeft Aangeslotene de keuzemogelijkheden van Consument in dit verband nog eens op een rijtje gezet:
Met als uitgangspunt handhaving van de oorspronkelijke rentevaste periode van 15 jaar (dus tot 1 maart 2014) een optie voor 5,4% of 5,2% rente per jaar en desgewenst

een betalingsregeling voor de na te betalen hypotheekrente en verzekeringspremie, te voldoen in termijnen van maximaal een half, respectievelijk anderhalf jaar.

3 Geschil

3.1 Consument vordert, naast het door Aangeslotene op 27 maart 2007 verwoorde aanbod, terugbetaling van de provisiecomponent in de door hem voor de beleggingsverzekering betaalde premies. Bij de berekening van de nabetaling op basis van herstel van de spaarhypotheek dient de provisie buiten beschouwing te worden gelaten. Verder wenst Consument een tegemoetkoming met betrekking tot de betaalde boeterente.

Deze vordering steunt - zakelijk weergegeven - op de volgende grondslagen:

- Op 31 december 1998 heeft Consument telefonisch aan Aangeslotene kenbaar gemaakt geen prijs meer te stellen op continuering van zijn contractuele relatie met zijn tussenpersoon. Consument heeft daarbij overwogen de hypotheek tussentijds af te lossen en de polis af te kopen en vervolgens een hypotheek te regelen bij een andere financiële instelling. Dit blijkt mede uit een passage in de brief van Aangeslotene van 26 januari 1999: “Indien u er toch voor kiest uw hypotheek af te lossen dan maken wij u erop attent dat wij een opzegtermijn hanteren van minimaal één maand”.

- Consument is door Aangeslotene echter overtuigd dat het ook mogelijk was te kiezen voor een ander product bij Aangeslotene en de relatie met Aangeslotene rechtstreeks voort te zetten. Dit blijkt eveneens uit de brief van 26 januari 1999: “Mocht u uw hypotheek willen omzetten naar een andere rentevaste periode dan kan dat onderhands bij ons geregeld worden tegen betaling van bovengenoemd boetebedrag. U bent dan geen notariskosten, afsluitprovisie en taxatiekosten verschuldigd zoals u die verschuldigd bent bij het opnieuw aangaan van een hypotheek”. Hierdoor heeft bij Consument de gerechtvaardigde verwachting kunnen ontstaan dat hij vanaf dat moment niet meer aan een tussenpersoon gebonden was.

- Aangeslotene heeft Consument bij de omzetting van de spaarhypotheek naar de beleggingshypotheek onvoldoende en onjuist geïnformeerd met betrekking tot de kostenstructuur van de premie van de daaraan verbonden beleggingsverzekering. Hierdoor is Consument de kans ontnomen om op basis van een weloverwogen beslissing te kiezen voor een alternatief product bij Aangeslotene of een andere financiële dienstverlener. Dit terwijl daartoe wel de mogelijkheid bestond nu door

Consument boeterente was betaald. Nu Consument door toedoen van Aangeslotene niet van de destijds beschikbare keuzemogelijkheden gebruik heeft kunnen maken, dient financiële compensatie plaats te vinden.

- De berekening van de nabetaling van premies en rente, verschuldigd bij herstel van de spaarhypotheek, is door Aangeslotene onvoldoende inzichtelijk gemaakt voor Consument.

3.2 Aangeslotene heeft - zakelijk weergegeven - de volgende verweren aangevoerd:

- Het was Aangeslotene destijds niet bekend dat Consument niet tevreden was met de tussenpersoon en Consument geen relatie meer wilde met deze tussenpersoon. Aangeslotene werkt uitsluitend via tussenpersonen en door Aangeslotene is nimmer de indruk gewekt dat met Consument rechtstreeks een contract zou worden gesloten. Voor de stelling van Consument ter zake is geen steun te vinden in het dossier.

- De boeterente is terecht in rekening gebracht nu door Consument de lopende rentevaste periode is opengebroken. Dit staat geheel los van de wijze van totstandkoming van de nieuwe verzekering.

- Met het bij brief van 27 maart 2007 verwoorde aanbod brengt Aangeslotene Consument terug in de positie waarin hij zich bevond voor de omzetting van het contract naar een beleggingshypotheek. Voor zover gesteld kan worden dat Consument heeft gedwaald ten tijde van de omzetting, wordt het effect van die dwaling door Aangeslotene ongedaan gemaakt door het meergenoemde aanbod. Consument heeft niet aannemelijk gemaakt dat hij enig ander nadeel heeft geleden ten gevolge van dwaling.

- Het aanbod komt erop neer dat vanaf de ingangsdatum van de beleggings-verzekering (1 maart 1999) in de premies (en nabetaling) geen provisiecomponent meer is begrepen. Aangeslotene is echter bereid om een en ander opnieuw te laten doorrekenen voor Consument.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie stelt vast dat Aangeslotene enerzijds benadrukt uitsluitend met tussenpersonen te werken doch anderzijds destijds kennelijk wel rechtstreeks met Consument heeft gecommuniceerd inzake de omzetting. Aangeslotene heeft erkend dit niet te hebben gedaan op een met de toenmalige regelgeving overeenstemmende

wijze. Dit is de reden voor het aanbod dat zij aan Consument heeft gedaan en dat zij ook in deze procedure gestand doet. De juridische grondslag voor dit aanbod is dwaling. In het verlengde van die grondslag en het aanbod ligt dat de beleggings-hypotheekovereenkomst tussen partijen wordt vernietigd – Consument heeft door toedoen van Aangeslotene gedwaald over de aard en details van de overeengekomen beleggingshypotheekovereenkomst – en dat de oorspronkelijke spaarhypotheek-overeenkomst tussen partijen herleeft, dit alles met ingang van 1 maart 1999.

4.2 Aangeslotene heeft na de zitting schriftelijk bevestigd – dit was voor Consument een belangrijk punt – dat bij het herstel van de spaarhypotheek aan Consument vanaf 1 maart 1999 geen provisie in rekening wordt gebracht. De provisiecomponent wordt gevormd door een opslag van 0,2 procentpunt over het verschuldigde rente-percentage, aldus is door Aangeslotene onweersproken gesteld. Van die opslag ziet Aangeslotene af. In dit opzicht voert Aangeslotene dus geen verweer tegen de vordering van Consument dat hij geen provisie hoeft te betalen per 1 maart 1999 in het kader van de oorspronkelijke spaarhypotheekovereenkomst. Dit deel van de vordering van Consument ligt voor toewijzing gereed.

4.3 De Commissie is van oordeel dat Consument bij herstel van de spaarhypotheek wél boeterente verschuldigd blijft, nu ook in dat geval sprake zal zijn van een rente-herziening per 1 maart 1999, dus lopende de oorspronkelijke rentevaste periode. Deze renteherziening staat los van de wijze waarop Aangeslotene destijds in strijd met de toenmalige regelgeving de beleggingshypotheek heeft aangeboden. Het deel van de vordering van Consument dat ziet op terugbetaling van deze boeterente wordt dus afgewezen.

4.4 Aangeslotene laat Consument de keuze tussen een rente van 5,2% of 5,4%. Deze keuze heeft invloed op het door Consument na te betalen bedrag in verband met het herstel van de spaarhypotheek per 1 maart 1999. Consument vindt deze keuze acceptabel. Hij verwacht een berekening van Aangeslotene die hem inzicht biedt in wat te kiezen. De Commissie zal de overeenstemming tussen partijen betreffende de keuze uit deze twee rentepercentages in haar oordeel opnemen. De Commissie ziet geen taak weggelegd voor zichzelf wat betreft de berekening en het bieden van voldoende inzicht, nu het aan partijen is hierover verdere afspraken te maken.

4.5 Door het herstel van de oorspronkelijke spaarhypotheekovereenkomst komt Consument echter nog niet in de positie waarin hij thans verkeerd zou hebben, indien hij in 1999 goed geïnformeerd op basis van de toen bestaande mogelijkheden over de voortzetting van zijn financiering had kunnen beslissen. Daarom acht de Commissie het billijk aan Consument een financiële tegemoetkoming van € 1000,--

toe te kennen, zoals hij kennelijk ook heeft bedoeld te verzoeken waar hij vraagt om een tegemoetkoming.

5. Beslissing

De Commissie, als bindend advies,

Vernietigt de beleggingshypotheekovereenkomst tussen partijen met terugwerkende kracht per 1 maart 1999;

Gebiedt Aangeslotene aan Consument het herstel aan te bieden van de oorspronkelijke spaarhypotheekovereenkomst tussen partijen, met terugwerkende kracht per 1 maart 1999, waarbij aan Consument een keuze wordt geboden tussen een rentepercentage van 5,2% en 5,4%; en waarbij bij de bepaling van het door Consument na te betalen bedrag rekening wordt gehouden met die keuze; en waarbij Aangeslotene over het verschuldigde rentepercentage geen opslag toepast ter zake van een component voor de provisie van een tussenpersoon;

Veroordeelt Aangeslotene tot betaling van € 1.000,- alsmede het klachtengeld ad € 50,- aan Consument;

Wijst het anders of meer gevorderde af.