Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2011-312 d.d. 11 november 2011
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Adviseren over financiële instrumenten. Consument is te lichtvaardig omgegaan met de indicatie van het boetebedrag dat door de adviseur van de bank in een telefoongesprek is afgegeven. Het had op de weg van Consument gelegen om naar aanleiding van de inhoud en de toonzetting van die uitingen nadere uitleg en/of een berekening te vragen.

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 door Consument ondertekende vragenformulier met nadere toelichting, ontvangen op 18 oktober 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 4 maart 2011;
- de repliek van Consument van 19 maart 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 5 mei 2011;
- de uitgewerkte transcriptie van een telefoongesprek van 3 maart 2009, ontvangen op 8 juni 2011 en ter hoorzitting overgelegd.

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 te Den Haag op 10 juni 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Tussen partijen bestonden er verschillende kredietovereenkomsten. In 2008 is Aangeslotene met Consument in gesprek gegaan om de langdurige overschrijding van de kredietfaciliteit op de betaalrekening op te lossen. Consument heeft in dit kader een offerte ondertekend voor een nieuwe kredietovereenkomst van € 24.000,-- met daaraan gekoppeld een derde inschrijving op zijn hypotheek. Het passeren van de hypotheekakte bij de notaris moest nog worden gepland.
- Op 28 februari 2009 heeft Consument per email aan Aangeslotene gevraagd wat de kosten zouden zijn bij algehele aflossing van al zijn kredietfaciliteiten bij Aangeslotene.

- In een telefoongesprek van 3 maart 2009 heeft Aangeslotene in dit kader een bedrag van omstreeks € 7.000,-- genoemd.
- Op 15 april 2009 liet Consument per e-mailbericht weten overeenstemming te hebben bereikt met een andere financieel dienstverlener over een algehele herfinanciering .
- Uit de aflosnota van Aangeslotene aan de notaris van 20 mei 2009 bleek dat de totale aflossingsvergoeding € 12.532,91 bedroeg. In e-mailberichten van 22 en 23 mei 2009 heeft Consument aangegeven daarmee niet akkoord te gaan. Hierna is er tussen partijen over deze kwestie veel contact geweest, hetgeen niet tot een oplossing heeft geleid.

3. Geschil

3.1. Consument vordert terugbetaling van het verschil tussen het door Aangeslotene vooraf genoemde boetebedrag (€ 7.000,--) en het bedrag dat uiteindelijk was opgenomen in de eindafrekening (€ 12.532,91).

3.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.

- Consument is van mening dat Aangeslotene heeft nagelaten hem correct en volledig te informeren omtrent de (berekening van de) boeterente bij het volledig aflossen van zijn kredietfaciliteiten. Consument stelt dat de adviseur niet heeft aangegeven dat het genoemde boetebedrag slechts indicatief was en dat het op de datum van passeren fors hoger kon zijn.
- Op 28 februari 2009 heeft Consument in een e-mailbericht aangegeven dat hij overwoog om zijn gehele schuldenpositie elders te herfinancieren, en vroeg hij Aangeslotene inzicht te geven in de daarmee gepaard gaande kosten. In het telefoongesprek dat daarop volgde (op 3 maart 2009) noemde de adviseur van Aangeslotene een bedrag van omstreeks € 7.000,--. Op basis van dit bedrag is Consument in gesprek gegaan met een andere financieel dienstverlener, en heeft hij daarna gekozen voor algehele aflossing van zijn geldleningen bij Aangeslotene. In een e-mailbericht van 15 april 2009 heeft hij dit medegedeeld aan Aangeslotene, waarbij hij het gehanteerde boetebedrag van € 7.000,-- nog eens heeft genoemd.
- Pas uit de aflosnota van 20 mei 2009 bleek dat het boetebedrag veel malen hoger was. Consument stelt dat Aangeslotene hierover in het voortraject nooit duidelijk is geweest. Consument had niet verwacht en had ook niet kunnen verwachten dat Aangeslotene uiteindelijk een veel hoger bedrag in rekening zou brengen. Het had op de weg van Aangeslotene gelegen hem hierover te informeren. Te meer nu hij in zijn e-mailbericht van 15 april 2009 het bedrag van € 7.000,-- nog eens expliciet heeft genoemd.

3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Aangeslotene acht zich niet aansprakelijk voor de schade die Consument stelt te hebben. De adviseur van Aangeslotene heeft in het telefoongesprek van 3 maart 2009 overduidelijk slechts een indicatie gegeven van de aflossingsvergoeding. Dat Consument van het genoemde bedrag is uitgegaan bij zijn onderzoek naar

herfinancieringsmogelijkheden dient voor zijn rekening en risico te blijven. Aangeslotene is van mening geen gerechtvaardigde verwachtingen te hebben gewekt.

- De adviseur van Aangeslotene heeft op 3 maart 2009 telefonisch met Consument gesproken over de inhoud van zijn email van 28 februari 2009. Zij was enigszins verbaasd dat hij volledige herfinanciering overwoog, daar hij al eerder een offerte van Aangeslotene had geaccepteerd voor een aanvullende geldlening met hypothecaire consequenties. Weliswaar is er voorts ook zijdelings gesproken over een boetebedrag bij aflossing. Echter, uit de manier waarop hierover werd gesproken *("…je komt zeker op zeven-achtduizend euro uit…" en "…je zit dan aan ruim zevenduizend euro…"*) heeft Consument op geen enkele manier mogen afleiden dat aan dat bedrag een nauwkeurige berekening ten grondslag lag.
- De email van 15 april 2009 was voor Aangeslotene voorts ook geen reden om Consument een gespecificeerde opgave te doen van de te betalen vergoeding. Er werd immers niet om een aflosnota gevraagd. Dit verzoek kwam eerst in mei 2009. Aangeslotene heeft naar aanleiding daarvan op 22 mei 2009 een berekening naar de notaris gestuurd.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat partijen een jarenlange relatie met elkaar onderhielden met betrekking tot de financiën van Consument. In 2008 heeft Aangeslotene aangedrongen op een oplossing voor de debetstand van de bankrekening van Consument. In overleg kwamen zij overeen hiervoor een nieuwe kredietovereenkomst aan te gaan met hypothecaire consequenties. Voordat het een en ander bij de notaris per akte werd gepasseerd, koos Consument voor een andere financieringsmogelijkheid, namelijk een algehele aflossing van zijn kredietfaciliteiten bij Aangeslotene en overgang naar een andere partij. Onderwerp van gesprek tussen partijen werd vervolgens de hoogte van de aflossingsboete waarmee Consument werd geconfronteerd in de aflosnota van 20 mei 2009 en die hoger was dan het bedrag dat eerder door Aangeslotene in het telefoongesprek van 3 maart 2009 was genoemd.

4.2 De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen in hoeverre Consument mocht vertrouwen op de telefonisch uiting van Aangeslotene omtrent de hoogte van de boeterente die bij algehele aflossing betaald zou moeten worden.

- De Commissie is van oordeel dat Consument te lichtvaardig is omgegaan met de indicatie van het boetebedrag dat door de adviseur van Aangeslotene in het telefoongesprek van 3 maart 2009 is afgegeven. Uit de overgelegde transcriptie van het bewuste telefoongesprek blijkt dat er slechts zijdelings door de adviseur is ingegaan op de hoogte van de eventuele aflossingsvergoeding. Uit de inhoud en toonzetting van het

gesprek en de gebruikte nuanceringen van de adviseur had het voor Consument voldoende duidelijk moeten zijn dat er aan het genoemde bedrag geen gespecificeerde berekening ten grondslag lag. Nu Consument heeft aangegeven dat de hoogte van het boetebedrag voor hem van doorslaggevende betekenis was in zijn besluitvorming over zijn financiële toekomst, had het op zijn weg gelegen om naar aanleiding van de uitingen van de adviseur een nadere uitleg en/of berekening te vragen. Dit geldt te meer, daar Consument reeds in gesprek was met een andere financiële dienstverlener over eventuele uitgangspunten voor een algehele aflossing en deze adviseur Consument had aangezet om navraag te doen over de hoogte van de aflossingsvergoeding. Naar het oordeel van de Commissie had Consument daar meer eigen verantwoordelijkheid in moeten nemen.

- Dat Consument het genoemde bedrag van € 7.000,-- nog eens heeft genoemd in zijn e-mailbericht van 15 april 2009 en dat Aangeslotene heeft nagelaten daarop te reageren c.q. te betwisten, maakt dat volgens de Commissie niet anders. Consument gaf immers in het laatstgenoemde e-mailbericht aan overeenstemming te hebben bereikt over een herfinancieringsmogelijkheid bij een andere partij en dat er nog nadere informatie zou volgen over de verdere afhandeling. Voor Aangeslotene was er op dat moment dan ook geen aanleiding om nadere acties uit te zetten, hetgeen door Consument ook niet werd verlangd.

4.3 Op grond van het voorgaande komt de Commissie tot de conclusie dat de klacht ongegrond is en dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering 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.