KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-64 d.d. 1 maart 2012
(mr. C.E. du Perron, voorzitter en mevrouw mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)

Samenvatting

Kenbare vergissing in offerte. Consument kon geen gerechtvaardigd vertrouwen ontlenen aan het in de offerte opgenomen rentepercentage aangezien er sprake was van een afwijkend rentepercentage ten opzichte van de overige leningdelen. Bovendien was dit percentage aanzienlijk lager dan volgens een eerder uitgebrachte offerte. Consument had op zijn minst twijfel moeten hebben over de juistheid van de offerte en had hierover navraag moeten doen bij de bank.

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 geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen 5 april 2011;
- het antwoord van Aangeslotene van 19 juli 2011.

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.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Consument heeft in mei 2005 bij Aangeslotene een overeenkomst tot geldlening (verder: de overeenkomst) afgesloten. Deze geldlening bestaat uit drie leningdelen. Voor elk leningdeel is een rentepercentage overeengekomen van 4,0%, met een rentevastperiode van vijf jaar. De rentevastperiode liep af op 1 mei 2010.

2.2 In verband met het verstrijken van de rentevastperiode heeft Aangeslotene op 8 maart 2010 aan Consument een brief gezonden met een voorstel voor een nieuwe rentevastperiode voor de duur van vijf jaar en een rentepercentage van 5,1%. Deze condities zijn op elk leningdeel van toepassing.

2.3 Op 16 april 2010 heeft Aangeslotene een gewijzigde offerte uitgebracht. Hierin is voor elk leningdeel een rentevastperiode van vijf jaar opgenomen en voor leningdeel 109 en 110 een rentepercentage van 4,7% (4,9% minus 0,2% korting). Voor leningdeel 108 is in de offerte een rentepercentage van 4,0% opgenomen.

2.4 Op 7 mei 2010 heeft Aangeslotene aan Consument een leningoverzicht gestuurd per 1 mei 2010. Voor elk leningdeel is een rentepercentage van 4,9% vastgesteld voor een rentevastperiode voor de duur van vijf jaar.

2.5 Op 17 mei 2010 heeft Consument contact gehad met Aangeslotene. Naar aanleiding hiervan heeft Aangeslotene op 4 juni 2010 een gewijzigd leningoverzicht naar Consument gezonden waarin een rentekorting van 0,2% is opgenomen. Voor alle leningdelen geldt een rentepercentage van 4,7% voor een rentevastperiode van vijf jaar.

2.6 Voor te veel betaalde hypotheekrente gedurende de maand mei 2010 heeft Aangeslotene aan Consument een vergoeding betaald van € 28,54.

3. Geschil

3.1 Consument maakt aanspraak op de in de offerte van 16 april 2010 opgenomen rentepercentages: 4,0% voor leningdeel 108 en 4,7% voor leningdelen 109 en 110.

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

- Aangeslotene heeft Consument op 16 april 2010 een misleidende offerte toegezonden. Het hierin opgenomen maandbedrag voor de geldlening bedraagt € 672,07. Dit bedrag is gebaseerd op een rentepercentage van 4,0% voor leningdeel 108 en 4,7% voor leningdelen 109 en 110. In het leningoverzicht per 1 mei 2010 is echter een maandbedrag van 788,36 opgenomen, hetgeen niet overeenkomt met de offerte van 16 april 2010.
- Voor Consument is het niet vanzelfsprekend dat voor alle leningdelen een zelfde rentepercentage geldt.
- De offerte is door Consument niet direct ondertekend en retour gezonden, omdat hij niet graag over één nacht ijs wilde gaan en hij deze termijn te kort vond om te kunnen beslissen. Bovendien wilde hij deze offerte nog voorleggen aan een terzake deskundige.
- Het is niet van belang dat Consument de offerte van 16 april 2010 niet ondertekend retour heeft gezonden, teneinde hier aanspraak op te kunnen maken. Consument had immers van Aangeslotene vernomen dat het maandbedrag van de offerte van 16 april 2010 nog binnen de reactietermijn zou worden aangepast. Al had Consument de offerte wel tijdig ondertekend retour gezonden, dan nog zou het maandbedrag hoger zijn vastgesteld; derhalve is er sprake van misleiding.
- De tegemoetkoming van Aangeslotene is geen tegemoetkoming, maar een korting op het rentepercentage van 0,2% waar Consument recht op had en dat hem in eerste instantie was onthouden.

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

- In de offerte van 16 april 2010 is abusievelijk voor leningdeel 108 het op dat moment geldende rentepercentage van 4,0% opgenomen. Het rentepercentage voor dit leningdeel is significant lager dan het rentepercentage voor de overige twee leningdelen.
- Aangeslotene kan zich voorstellen dat de weergave van leningdeel 108 in de offerte verwarrend is, maar Consument wist of behoorde te weten dat de rentepercentages voor de verschillende leningdelen gelijk zouden moeten zijn.

Het rentepercentage van 4,0%, in combinatie met de vermelde renteherzieningsdatum en in vergelijking met de rentepercentages voor de overige leningdelen, betreft een voor Consument kenbare fout. Het had daarom op de weg van Consument gelegen om direct met Aangeslotene in contact te treden om deze onduidelijkheid voor te leggen.

- Nu Consument dit heeft nagelaten en hij ervoor heeft gekozen de offerte niet tijdig te ondertekenen en retour te zenden, dienen de gevolgen hiervan voor rekening van Consument te blijven.
- Aangeslotene heeft haar verantwoordelijkheid genomen door Consument tegemoet te komen met een verlaging van het rentepercentage met 0,2%.
- Aangeslotene betreurt het dat Consument niet eerder een duidelijk antwoord heeft gekregen en heeft hiervoor aan Consument haar verontschuldigingen aangeboden.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde, overweegt de Commissie als volgt.

4.1 De Commissie stelt vast dat in de offerte van Aangeslotene van 16 april 2010 voor leningdeel 108 een rentepercentage van 4,0% is opgenomen en voor de leningdelen 109 en 110 een rentepercentage van 4,7%.

4.2 De vraag die thans beantwoord moet worden, is of de vergissing die Aangeslotene in deze offerte heeft gemaakt voor Consument als zodanig kenbaar was. Bij de beantwoording van deze vraag neemt de Commissie het volgende in aanmerking. Bij het aangaan van de overeenkomst was voor alle leningdelen eenzelfde rentepercentage van toepassing. Dit geldt ook voor de in de offerte van 8 maart 2010 vermelde rentepercentages. In de offerte van 16 april 2010 was voor leningdeel 108 een afwijkend rentepercentage opgenomen. Dit percentage was bovendien aanzienlijk lager dan het percentage dat volgens de eerder uitgebrachte offerte van 8 maart 2010 (ook) voor dit leningdeel zou gelden. Op grond hiervan had Consument op zijn minst twijfel moeten hebben over de juistheid van de offerte van 16 april 2010, en had hij hierover bij Aangeslotene navraag moeten doen.

4.3 Daarbij komt dat Aangeslotene Consument binnen de acceptatietermijn heeft laten weten dat het maandbedrag in de offerte van 16 april 2010 zou worden gecorrigeerd. Consument had de offerte toen nog niet aanvaard.

4.4 Uit het voorgaande volgt dat Consument geen gerechtvaardigd vertrouwen kon ontlenen aan het rentepercentage van 4% voor leningdeel 108 van de offerte van 16 april 2010. Door Consument voor alle leningdelen thans een rentepercentage van 4,7% in rekening te brengen, heeft Aangeslotene aan de offerte het gevolg gegeven dat Consument in redelijkheid mocht verwachten. De vordering van Consument moet derhalve worden afgewezen.

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

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

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.