Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 250 d.d. 4 oktober 2011
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mevrouw mr. J.W.M. Lenting en mr. J.Th. de Wit, leden, mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Slechte uitvoering van de overeenkomst. Op basis van hetgeen in de overgelegde correspondentie naar voren is gekomen en ter hoorzitting door partijen is toegelicht, is de Commissie van oordeel dat de financier bij de uitvoering en beheer van de door haar verstrekte hypothecaire geldlening en spaarverzekering diverse fouten heeft gemaakt, en dat de geldverstrekker Consument niet helder en transparant heeft geïnformeerd over de gevolgen daarvan. Dit doet echter niet af aan het gegeven dat een financieel dienstverlener fouten mag herstellen op het moment dat hij deze constateert. Nu Consument jarenlang geldelijk voordeel heeft genoten, is de Commissie van oordeel dat Consument voldoende is gecompenseerd voor het ondervonden ongemak.

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 op 18 oktober 2010 ondertekende vragenformulier met nadere toelichting en bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 4 maart 2011;
- de repliek van Consument d.d. 14 maart 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 28 maart 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.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 27 mei 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Ten behoeve van de aankoop van een woning heeft Aangeslotene aan Consument een hypothecaire geldlening verleend met daaraan gekoppeld een spaarverzekering.
- Medio september 1989 zijn op verzoek van Consument de condities van deze spaarhypotheek gewijzigd naar een rente van 8,3% per jaar voor een vaste renteperiode

van 10 jaar. Het maandelijkse termijnbedrag (de maandelijkse rentebetaling) bedroeg *ƒ* 658,39 (€ 298,78) en de premie voor de spaarverzekering *ƒ* 203,07 (€ 92,15).

- Bij het einde van de renteperiode koos Consument in september 1999 voor een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar, nu tegen een rente van 5,7%. Gezien de koppeling tussen de hypothecaire geldlening en de spaarverzekering hadden het termijnbedrag, de rente op het spaardeel en de spaarpremie aangepast moeten worden aan het rentepercentage van 5,7. Later is gebleken dat Aangeslotene enkel het termijnbedrag heeft aangepast (naar € 205,17). De spaarpremie was op het bedrag van € 92,15 en de rente op het spaardeel op 8,3% blijven staan.
- Nadat Consument in augustus 2008 naar een extra aflossing op zijn hypothecaire geldlening geïnformeerd had, is bovenstaande fout ontdekt en heeft Aangeslotene de verschuldigde spaarpremie vanaf 1 december 2008 aangepast naar € 180,79 per maand en de rente op het spaardeel naar 5,7%.
- In dezelfde periode werd de woninghypotheek door Aangeslotene abusievelijk uit de administratie verwijderd, met als gevolg dat de termijnbedragen over de maanden oktober en november 2008 niet automatisch werden geïncasseerd. Hierdoor ontstond een achterstand van € 373,52, die uiteindelijk coulancehalve door Aangeslotene voor haar rekening is genomen.
- Per 1 augustus 2009 werd de woninghypotheek door Consument volledig afgelost. In de periode erna werden er door Aangeslotene desondanks termijnbedragen bij Consument gevorderd. Na beklag van Consument zijn deze aanspraken door Aangeslotene ingetrokken.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Consument heeft zijn schade begroot op een bedrag ad € 635,65, zijnde het totale verschil tussen de geïncasseerde bedragen in de periode oktober 2008 tot en met juli 2009 en de verschuldigde bedragen over diezelfde periode, waarbij de spaarpremie op € 92,15 per maand wordt gesteld. Daarnaast vordert Consument een schadevergoeding van € 5.000,-- voor het werk en de bestede tijd met betrekking tot het verweren tegen de handelingen van Aangeslotene.

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

- Consument is van mening dat Aangeslotene zich niet houdt aan de bepalingen van de hypotheekakte. In de productomschrijving en in de toelichting op de spaarhypotheek staat uitdrukkelijk vermeld dat de premie gelijk blijft gedurende de looptijd, juist ook bij veranderingen van de rentestand. Consument behoefde dan ook in 1999 bij de aanpassing van het rentepercentage niet alert te zijn op het doorvoeren van een wijziging van de spaarpremie.
- Consument is het evenmin opgevallen dat zijn totale maandlasten op dat moment lager werden, terwijl deze – achteraf gezien – ongeveer gelijk hadden dienen te blijven.

Doordat de rente en de spaarpremie separaat geïnd werden, heeft hij het een en ander niet opgemerkt.

- Consument is vervolgens van mening dat het niet redelijk is dat Aangeslotene na bijna 10 jaar de premie alsnog aanpast en bij hem terugvordert.
- Naast de omissies met betrekking tot het bepalen van de spaarpremie stelt Consument dat er door Aangeslotene nog andere fouten zijn gemaakt zoals in het feitencomplex zijn beschreven. Dit met het gevolg dat Consument en zijn echtgenote gedurende 14 maanden gemiddeld 0,5 uur per dag per persoon hebben besteed aan het verweren tegen de diverse misstanden. Een schadevergoeding voor de diverse telefoongesprekken, correspondentie, raadplegen rechtswinkel, reizen naar kantoren van Aangeslotene en energiekosten acht Consument derhalve op zijn plaats.

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

- Aangeslotene is van mening dat zij de door haar gemaakte vergissing, namelijk het niet tegelijk met de renteherziening in 1999 aanpassen van de spaarrente en spaarpremie, op grond van de Algemene Voorwaarden (artikel 13) mocht herstellen. Omdat er sprake is van een spaarpolis had de rente in de polis in 1999 gewijzigd moeten worden naar 5,7%. Deze wijziging is echter uitgebleven waardoor de interestvergoeding is blijven staan op 8,3%. Het gevolg hiervan is dat Consument enerzijds gedurende 8 à 9 jaar te weinig premie heeft ingelegd en anderzijds dat Aangeslotene een veel te hoge rentevergoeding aan Consument heeft gegeven over de inleg in de polis. Uit een gemaakte berekening is naar voren gekomen dat Consument € 5.716,37 teveel aan rente vergoed heeft gekregen. Daarnaast heeft Consument over de jaren een spaarpremie voldaan van € 70,64 terwijl dit € 123,96 had moeten zijn, beide bedragen – zo begrijpt de Commissie – exclusief overlijdensrisico.
- Voorts geeft Aangeslotene in dit kader aan dat Consument in 1999 had kunnen bemerken dat de spaarpremie ongewijzigd bleef terwijl de rente op de woninghypotheek per 1 augustus 1999 een wijziging had ondergaan. De totale maandlasten van Consument waren beduidend lager, terwijl deze nagenoeg gelijk hadden moeten blijven. Aangeslotene gaat er van uit dat Consument op de hoogte is van de werking van de spaarhypotheek.
- Hoewel Aangeslotene de ontstane situatie betreurt, stelt zij vast dat het een en ander niet heeft geleid tot schade voor Consument. Aangeslotene heeft zich vervolgens bereid getoond ter compensatie van het ondervonden ongemak de genoten voordelen voor Consument ongemoeid te laten.
- Tevens heeft Aangeslotene de, door een administratieve fout, ontstane achterstand op de hypotheek gecorrigeerd. Een bedrag van € 373,52 is aan Consument vergoed, waardoor de achterstand werd opgeheven.
- Aangeslotene is van mening dat zij Consument met het hierboven besprokene voldoende tegemoet is gekomen. Aangeslotene is derhalve niet bereid de naar haar mening onvoldoende onderbouwde vordering van € 5.000,-- te honoreren.

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 er tussen partijen sprake is van een hypothecaire geldlening, met daaraan gekoppeld een spaarverzekering. Bij het aflopen van de rentevastperiode op 1 september 1999 zijn partijen een nieuwe rentevaste periode van 10 jaar tegen een rente van 5,7% overeengekomen. In augustus 2008 heeft Aangeslotene geconstateerd dat bij de verwerking van het gewijzigde rentepercentage de spaarrente en -premie in 1999 per abuis niet is aangepast zoals dat gebruikelijk is bij de gekozen hypotheekvorm. Voorts zijn er in de jaren er na door Aangeslotene ook andere fouten in de administratie omtrent de hypotheek gemaakt.

4.2 De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen of Aangeslotene door haar handelen c.q. nalaten toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht als financieel dienstverlener en daarmee schadeplichtig is ten aanzien van Consument.

- Op basis van hetgeen in de overgelegde correspondentie naar voren is gekomen en ter hoorzitting door partijen is toegelicht, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene bij de uitvoering en het beheer van de door haar verstrekte hypothecaire geldlening en spaarverzekering diverse fouten heeft gemaakt en dat Aangeslotene Consument niet helder en transparant heeft geïnformeerd over de gevolgen daarvan.
- Alhoewel de Commissie erkent dat dit zeer vervelend moet zijn geweest voor Consument en dat hij hierdoor het nodige ongemak heeft gehad, doet dit niet af aan het gegeven dat een financieel dienstverlener fouten mag herstellen op het moment dat hij deze constateert. Dat in de onderhavige zaak negen jaren zijn verstreken alvorens Aangeslotene de vergissing omtrent de spaarrente en -premie opmerkte en vervolgens nog andere fouten zijn gemaakt die pas werden opgelost na beklag van Consument, maakt dat voor de Commissie gelet op alle omstandigheden van deze zaak niet anders.
- De stelling van Consument dat de spaarpremie gedurende de gehele looptijd gelijk blijft, is onjuist. Toegezegd is dat de rente van de geldlening en het spaardeel gedurende de gehele looptijd gelijk blijft.
- De Commissie neemt vervolgens in overweging dat Consument door de omissie omtrent de gewijzigde rente in de periode van 1 september 1999 tot 1 december 2008 enerzijds te weinig spaarpremie heeft bijgedragen (€ 53,32 per maand te weinig) en anderzijds te veel interest van Aangeslotene heeft ontvangen (in totaal € 5.716,37). Dit betekent dat Consument in de genoemde periode een voordeel van in totaal afgerond € 11.000,-- heeft genoten. Nu Aangeslotene heeft aangegeven dit voordeel ondanks dat zij – gelet op de vergissingen aan haar zijde – daartoe gerechtigd is niet wil terugvorderen, is de Commissie van oordeel dat Consument voldoende is gecompenseerd voor het ondervonden ongemak en er geen schade resteert die in

causaal verband staat met het handelen c.q. nalaten van Aangeslotene. De vordering wordt dan ook in al haar onderdelen afgewezen.

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

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering van Consument 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.