Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014 140 d.d. 26 maart 2014
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. E.M. Dil-Stork, leden en mevrouw mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Aangeslotene is in 2006 met Consument en zijn echtgenote een hypothecaire geldlening aangegaan ten behoeve van de aankoop van een nieuwe woning. De oude woning is pas eind 2012 verkocht. Consument heeft in de periode tussen 2006 en 2013 zijn hypothecaire geldlening moeten uitbreiden met € 60.000,- om zijn lasten te kunnen blijven voldoen. Consument vordert een bedrag van € 64.075,- althans € 32.037,50, wegens schending van de zorgplicht door Aangeslotene. De Commissie overweegt dat Aangeslotene niet in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende zorgplicht. De hypothecaire geldlening is aangeboden conform de in 2006 geldende verstrekkingsregels. Het verhogen van de geldlening met een bedrag van € 60.000,- is het gevolg van een negatieve verandering in de huizenmarkt en kan niet aan Aangeslotene worden toegerekend. Daarnaast is niet gebleken dat Aangeslotene jegens Consument niet aan haar informatieplicht heeft voldaan. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de Coöperatieve Rabobank Noord Veluwe U.A., gevestigd te Epe, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 van Consument met bijlagen, ontvangen op 26 juni 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene, met bijlagen;
- de repliek van Consument, met bijlagen;
- de dupliek van Aangeslotene, met bijlage.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 17 januari 2014 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. In 2006 wilden Consument, die toen 62 jaar oud was, en zijn echtgenote om medische redenen verhuizen naar een gelijkvloerse woning. Op het op dat moment door hen bewoonde huis rustte een hypotheek voor een bedrag van € 87.500,- bij Aangeslotene. De verwachte verkoopopbrengst was ongeveer € 370.000,-.

3.2. Aangeslotene heeft medio 2006 aan Consument en zijn echtgenote een offerte voor een hypothecaire geldlening uitgebracht ten behoeve van de aankoop van de nieuwe woning. Deze offerte is op 3 november 2006 door Consument en zijn echtgenote ondertekend en bevat onder meer:

> *"Aangeboden financiering(en):*
>
> | | | | |
> |---|---|---|---|
> | *Aflossingsvrije Hypotheek* | | *EUR* | *140.000,–* |
> | *Overbruggingslening* | | *EUR* | *282.500,–* |
> | | *Totale financiering* | *EUR* | *422.500,–* |
>
> *(…)*
>
> ***Aflossingsvrije Hypotheek EUR 140.000,–***
>
> *Omschrijving* *Er is geen verplichting tot periodieke aflossing van de geldlening (…)*
> *(…)*
> *Looptijd* *In beginsel onbepaald.*
> *(…)*
> *Rente* *EUR 525,- per maand achteraf.*
> *(…)*
>
> ***Overbruggingslening EUR 282.500,–***
>
> *Omschrijving* *Tijdelijke geldlening die wordt afgelost uit de opbrengst van de huidige woning*
> *(…)*
> *Looptijd* *De lening dient uiterlijk 30 mei 2007 te worden afgelost.*
> *(…)*
> *Rente* *EUR 12.147,50 per jaar achteraf.*
> *(…)*
> *Toelichting financieringsaanvraag*
> *(…)*
> *Inkomensgegevens en inkomstenlasten verhouding*
> *Met huidig inkomen voldoet men aan AGRP norm; op 65-jarige leeftijd zal het inkomen dalen waarbij met een overschrijding van de I/L-verhouding wordt geconstateerd. Er lopen een tweetal consumptieve kredieten waar geen gebruik van wordt gemaakt en welke dan kunnen worden opgeheven. In de bijlages zijn de overschrijdingen vermeld van 108,5% (excl. consumptieve lasten) en 155,0% (incl. consumptieve lasten)."*

3.3. In het formulier "Inventarisatie Hypotheken en Toelichting" van 20 december 2007 is onder meer vermeld:

> *"(naam Consument) heeft [woning 1] nog niet verkocht - wel enkele serieuze kopers geweest maar niets definitief, in overleg met de makelaar wordt evt de prijs verlaagd daar de last van de overbruggingslening zwaar meetelt in de last*
> *Verzoek om de overbruggingslening welke december 2007 afliep te verlengen met 6 maanden; de rente wordt achteraf betaald uit opbrengst woning maar deze zal niet voldoende zijn*

Aanvraag voor KeuzePlusHypotheek met opeetconstructie; na verkoop is de resterende last betaalbaar maar de minderopbrengst en achteraf te betalen rente oude woning afrekenen middels de KPH
(…)
Risicoafweging en conclusie
Aanvraag betreft opeet constructie daar I/L verhouding ontoereikend is volgens AGRP; rentelast nieuwe woning wordt uit inkomen betaald en de betaalcapaciteit is volgens klant voldoende (netto maandlast € 487,00)
Voldoende ruimte in onderpandsbelasting nieuwe woning voor opeet constructie; hypothecaire zekerheid is onvoldoende met een totale financiering van € 525.000 t.o.v. de totale inschrijving van € 524.874 - deel € 126 overbrugging is blanco maar dit is acceptabel
Overbrugging met 6 maand verlengen
Aanvraag KPH met opeet accoord."

3.4. Consument en zijn echtgenote zijn per 1 maart 2008 met Aangeslotene een KeuzePlusHypotheek met een kredietlimiet van € 15.000,- aangegaan.

3.5. Aangeslotene heeft Consument en zijn echtgenote bij brief van 7 september 2009 geoffreerd om de kredietlimiet van de KeuzePlusHypotheek te verhogen tot € 60.000,-. Consument was toen inmiddels met pensioen. In de offerte was vermeld: *"Deze hypothecaire financiering(en) bij de bank zijn op uw verzoek uitsluitend gebaseerd op de waarde van uw woning en niet (meer) op uw inkomen. U bent bekend met de risico's die daaraan verbonden zijn. (…) U heeft jegens de bank verklaard dat u zich bewust bent van deze risico's en deze acceptabel te achten".* Consument en zijn echtgenote zijn hiermee akkoord gegaan.

3.6. Consument heeft medio 2010 een klacht bij Aangeslotene ingediend, naar aanleiding waarvan Aangeslotene aan Consument een brief van 6 januari 2011 heeft verstuurd. Deze brief luidt, voor zover relevant:

"Onlangs heeft u gesproken met (…). U heeft met hem gesproken naar aanleiding van uw klacht. Met deze brief reageer ik op dit gesprek.
Wij betreuren het dat de bank niet volledig is geweest in de advisering naar u en niet altijd tijdig en adequaat heeft gereageerd op uw vragen.
(…) heeft tijdens het gesprek aangegeven dat de bank u uit coulance voor deze tekortkomingen een bedrag van € 7.500,– uitkeert. Indien u akkoord gaat met dit voorstel ontvangen wij deze brief voorzien van uw handtekening graag retour voor 20 januari 2011.
Het tweede exemplaar van deze brief is voor uw eigen administratie.
Door ondertekening van deze brief tekent u ervoor dat u akkoord gaat met ons voorstel en bevestigt u dat u afziet van een verdere procedure tegen de bank inzake deze klacht."

3.7. De oude woning is in november 2012 verkocht voor een bedrag van € 250.000,-.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van € 64.075,- althans € 32.037,50.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene heeft Consument - gelet op zijn inkomen en levensfase - een te hoge hypothecaire geldlening geadviseerd. Verder heeft Aangeslotene Consument onjuist geïnformeerd over de financiële consequenties van de geadviseerde producten en de financiële situatie van Consument onvoldoende geïnventariseerd.

Zo heeft Aangeslotene geen rekening gehouden met het pensioeninkomen van Consument en is pas in 2007 respectievelijk 2008 gekeken naar het klantenprofiel en het inkomsten- en uitgavenoverzicht. Daarnaast heeft Aangeslotene ook in de periode na het aangaan van de hypothecaire geldlening niet voldaan aan de op haar rustende informatieplicht. Zij is onvoldoende ingegaan op de vragen en klachten van Consument. Aangeslotene heeft de op haar rustende zorgplicht geschonden.

- Consument is - door een onjuiste handelswijze van Aangeslotene - een bedrag van € 10.000,- misgelopen aan belastingteruggave. Partijen hebben hierover overeenstemming kunnen bereiken op grond waarvan Consument een bedrag van € 7.500,- heeft ontvangen.
- Consument vordert een bedrag van € 64.075,- althans de helft daarvan. Dit is de openstaande vordering op grond van de KeuzePlusHypotheek.

4.3. Aangeslotene voert in de eerste plaats als verweer aan dat Consument niet ontvankelijk is en betwist verder dat zij haar zorgplicht heeft geschonden en dat schade is ontstaan. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

inleiding

5.1. Voordat de Commissie overgaat tot de inhoudelijke beoordeling van de klacht, gaat zij eerst in op het niet-ontvankelijksverweer van Aangeslotene. Volgens Aangeslotene hebben partijen in 2010 tegen finale kwijting overeenstemming bereikt over het onderhavige geschil, hetgeen door Consument wordt betwist. De Commissie overweegt dat niet in geschil is dat Aangeslotene en Consument in 2010 hebben gesproken over het misgelopen fiscale voordeel door de in 2006 overeengekomen achterafbetaling van de rente op de overbruggingslening. Consument is in januari 2011 akkoord gegaan met een coulancebetaling van € 7.500,- tegen finale kwijting. De Commissie leidt uit de door partijen overgelegde brieven en uit hetgeen partijen ter zitting hebben verklaard af dat in de gesprekken voorafgaand aan deze schikking slechts is gesproken over het misgelopen fiscale voordeel. De stelling van Aangeslotene dat het onderhavige geschil ook onderdeel van die gesprekken heeft uitgemaakt, vindt geen steun in de overgelegde stukken en de verklaringen van partijen. De Commissie verwerpt dan ook het niet-ontvankelijkheidsverweer van Aangeslotene en oordeelt dat Consument ontvankelijk is in zijn klacht.

5.2. Door Consument is een geluidsopname op een USB stick overgelegd. Consument heeft echter niet nader onderbouwd welk deel van deze geluidsopname (die volgens hem enkele minuten zou duren) ter onderbouwing van welke concrete stelling dient. Nu hij dit heeft nagelaten, zal de Commissie deze geluidsopname niet in haar beoordeling betrekken.

5.3. De Commissie gaat nu over tot de inhoudelijke beoordeling van de klacht. Het is niet in geschil dat Consument en zijn echtgenote - om medische redenen - in 2006 een nieuwe en gelijkvloerse woning hebben gekocht. Hun oude woning was op dat

moment nog niet verkocht. Zij zijn met Aangeslotene een hypothecaire geldlening voor de aankoop van de nieuwe woning overeengekomen. In de periode tussen 2006 en 2013 hebben partijen wijzigingen aangebracht in de opbouw van hun hypothecaire geldlening. De oude woning van Consument is eind 2012 verkocht voor een bedrag van € 250.000,-. Met dit bedrag is slechts de hypothecaire geldlening op de oude woning en een gedeelte van het overbruggingskrediet afgelost. Tussen partijen bestaan nu nog drie hypothecaire geldleningen: de KeuzePlusHypotheek van € 60.000,-, de Aflossingsvrije lening op de nieuwe woning van € 140.000,- en het restant van de Overbruggingslening van € 128.098,17.

5.4. Partijen verschillen van mening over de vraag of Aangeslotene vanaf het aangaan van de hypothecaire geldlening in 2006 tot heden jegens Consument haar zorgplicht heeft geschonden en daardoor jegens Consument schadeplichtig is. De beoordelingsmaatstaf die de Commissie daarbij hanteert (en die mede gebaseerd is op de Wet Financieel Toezicht) is of Aangeslotene jegens Consument als een redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel adviseur heeft gehandeld, waarbij de kennis die op de beoordelingsmomenten voorhanden was het uitgangspunt vormt. Bij deze beoordeling onderscheidt de Commissie - op basis van hetgeen partijen hebben aangevoerd - drie momenten: het aangaan van de hypothecaire geldlening in 2006, het overeenkomen van de KeuzePlusHypotheek van € 15.000,- in 2008 en het verhogen van de KeuzePlusHypotheek naar € 60.000,- in 2009. Daarnaast zal de algemene informatieverplichting van Aangeslotene jegens Consument aan de orde komen.

het aangaan van de hypothecaire geldlening in 2006

5.5. Aangeslotene heeft Consument, op basis van zijn gegevens en wensen, ten behoeve van de aankoop van de nieuwe woning in 2006 een hypothecaire lening geoffreerd. Deze lening was opgebouwd uit een aflossingsvrije hypotheek van € 140.000,- en een overbruggingskrediet van € 282.500,-. Voor de oude woning waren partijen reeds eerder een hypothecaire geldlening van € 87.500,- aangegaan.
Het standpunt van Consument dat het advies van Aangeslotene niet passend was en geen verantwoorde woonlasten met zich meebracht kan geen stand houden. Aangeslotene heeft op basis van de toenmalige stand van de huizenmarkt een acceptabele financieringsconstructie voorgesteld. Het aanbod voldeed aan de in 2006 geldende verstrekkingnormen, zoals ook door Consument erkend, zodat van overkreditering of onverantwoord hoge woonlasten geen sprake kan zijn. Aangeslotene heeft in haar voorstel rekening gehouden met het pensioeninkomen van Consument, zoals terug te vinden is op pagina 1 van het gespreksverslag van 22 september 2006 (bijlage 1 bij verweer) en pagina 2 van de Aanvraag financiering particulieren met als toetsdatum 25 oktober 2006 (bijlage 3 bij verweer). Voorts vindt ook de stelling van Consument dat Aangeslotene pas in 2007 dan wel 2008 heeft gekeken naar het klantenprofiel en het inkomsten- en uitgavenoverzicht geen steun in deze documenten.
Ten aanzien van het overbruggingskrediet zijn de volgende overwegingen nog van belang. Aangeslotene mocht er bij het opstellen van voornoemde offerte vanuit gaan dat de oude woning binnen afzienbare tijd en voor een op dat moment marktconforme prijs zou worden verkocht. De huizenmarkt was immers toen nog

van dien aard dat huizen snel en tegen een gunstige prijs (vaak met overwaarde) verkoopbaar waren. Op basis van deze gerechtvaardigde verwachting, heeft Aangeslotene (naast een hypothecaire lening voor aankoop van de nieuwe woning) een overbruggingskrediet aangeboden, waarvan de hoogte - zo blijkt uit hetgeen partijen naar voren hebben gebracht - samenhing met de verwachte verkoopprijs van de oude woning en dus niet met het (pensioen)inkomen van Consument. De bedoeling en gerechtvaardigde verwachting van beide partijen was dat dit krediet slechts voor korte duur zou worden verstrekt (totdat de oude woning was verkocht) en zou worden afgelost bij de verkoop van de oude woning. Dit blijkt ook uit het feit dat in de offerte is opgenomen dat het overbruggingskrediet uiterlijk op 30 mei 2007 moest worden afgelost. Hiermee heeft Aangeslotene, in tegenstelling tot het standpunt van Consument, niet in strijd gehandeld met haar zorgplicht.
Verder zijn Aangeslotene en Consument overeengekomen om de rente over het overbruggingskrediet te voldoen bij de verkoop van de oude woning en zo de woonlasten tot aan de verkoop van die woning beperkt te houden. Ook met dit voorstel heeft Aangeslotene niet in strijd met de op haar rustende zorgplicht gehandeld. De verwachting was immers niet alleen dat de oude woning snel zou worden verkocht, maar ook dat met de verwachte verkoopprijs in ieder geval de op die woning gevestigde hypothecaire lening van € 87.500,- en het overbruggingskrediet van € 282.500,- konden worden afgelost. De rente over het overbruggingskrediet zou dan vervolgens uit het restant van de verkoopprijs of uit eigen middelen kunnen worden voldaan. Hoewel Consument stelt dat hij niet bewust voor deze manier van rentebetaling heeft gekozen, gaat de Commissie hieraan voorbij. Niet alleen is dit door Aangeslotene betwist en heeft Consument deze stelling niet nader onderbouwd, ook is Consument akkoord gegaan met deze manier van rentebetaling door ondertekening van de offerte op 3 november 2006.

het overeenkomen van de KeuzePlusHypotheek van € 15.000,- in 2008

5.6. Het is niet in geschil dat de oude woning - tegen de verwachting van beide partijen in - in 2008 nog niet was verkocht. Consument werd hierdoor geconfronteerd met hoge woonlasten, waardoor een achterstalligheid in de betaling van de termijnbedragen voor de bestaande hypothecaire geldleningen (van € 87.500,- en € 140.000,-) ontstond. Om deze achterstallige termijnbedragen te kunnen verrekenen, is Consument met Aangeslotene een KeuzePlusHypotheek van € 15.000,- overeengekomen. Het aangaan van extra krediet was derhalve noodzakelijk. Het uitbreiden van de kredietfaciliteit met €15.000,- is dan ook een gevolg van de in 2006 reeds overeengekomen hypotheekconstructie en de tegenvallende huizenmarkt en kan niet aan Aangeslotene worden tegengeworpen.

het verhogen van de limiet van de KeuzePlusHypotheek naar € 60.000,- in 2009

5.7. In 2009 ontstond wederom een betalingsachterstand in de termijnbedragen van de bestaande hypothecaire geldleningen. Partijen zijn toen overeengekomen de limiet van de KeuzePlusHypotheek te verhogen tot € 60.000,-, waarna de achterstallige termijnbedragen konden worden verrekend. Met het verhogen van deze limiet zijn de renteverplichtingen voor het overbruggingskrediet van € 282.500,- en de hypothecaire geldlening van € 87.500,- op maandbetaling gezet. De verhoging van

deze limiet is, net als het aangaan van deze hypothecaire geldlening in 2008, een gevolg van de in 2006 aangegane hypotheekconstructie en de tegenvallende huizenmarkt. Het verhogen van de kredietlimiet was daarnaast een noodzakelijke stap, omdat weer achterstalligheid in de termijnbetalingen was ontstaan. Consument heeft door ondertekening van de offerte verklaard de risico's van deze verhoging te kennen en acceptabel te achten. Aangeslotene treft dan ook hier geen verwijt.

informatieverplichting van Aangeslotene jegens Consument

5.8. Consument stelt dat Aangeslotene niet of onvoldoende is ingegaan op vragen, hem onvoldoende heeft geïnformeerd en het financieringsaanbod niet aansluit op zijn wensen en zijn klantenprofiel. Aangeslotene betwist dit en voert aan veelvuldig gesprekken te hebben gevoerd met Consument. Tijdens deze gesprekken heeft Consument voldoende ruimte gehad om vragen te stellen, aldus Aangeslotene. Daarnaast heeft Aangeslotene bescheiden in het geding gebracht ter onderbouwing van een gedegen door haar uitgevoerde inventarisatie voordat zij deze financieringsconstructie aan Consument offreerde. Gelet op deze betwisting had het vervolgens op de weg van Consument gelegen deze stellingen (eventueel met documenten) nader te onderbouwen. Consument heeft dit echter nagelaten. Consument heeft dit deel van zijn klacht dan ook onvoldoende onderbouwd. Consument stelt zich daarnaast op het standpunt dat Aangeslotene hem niet heeft gewezen op de financiële consequenties van de in 2006 overeengekomen hypothecaire geldlening. De Commissie volgt dit standpunt niet. Van een consument mag in het algemeen worden verwacht dat hij zich voorafgaand aan het afsluiten van een financiële transactie verdiept in de kenmerken en risico's van het aangeboden product en een risico-inschatting van zijn financiële positie maakt. In het onderhavige geval had Consument zich moeten realiseren dat de aankoop van een nieuwe woning voordat de oude woning was verkocht, dubbele lasten met zich meebracht totdat de oude woning daadwerkelijk was verkocht en dat het risico bestond dat de woning pas na langere tijd zou worden verkocht. Als Consument op basis van een risico-inschatting tot de conclusie was gekomen dat de hypothecaire geldlening te veel risico met zich meebracht, had hij van de hypothecaire geldlening af moeten zien. In ieder geval kan het verwezenlijken van voornoemde risico's, niet aan Aangeslotene worden toegerekend.

Conclusie

5.9. Gelet op het voorgaande, heeft Aangeslotene in de periode vanaf 2006 tot en met heden jegens Consument haar zorgplicht als een redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel dienstverlener niet geschonden. Hoe spijtig de ontstane financiële situatie voor Consument ook is, Aangeslotene treft hier geen verwijt. De vordering zal dan ook worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.