Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-130 d.d. 1 mei 2013
(mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, prof.mr. M.L. Hendrikse en mr. J.Th. de Wit, leden en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

In het kader van de financiering van de aankoop van haar huurwoning heeft Consument een adviseur in de arm genomen. Deze adviseur heeft een aantal offertes bij potentiële geldverstrekkers opgevraagd. Consument heeft de koopovereenkomst vervolgens getekend. De adviseur heeft Consument een hypotheekberekening verschaft en daarbij aangegeven welk toetsingskader hij heeft gehanteerd. Consument heeft vervolgens zelfstandig onderzoek op internet verricht naar de hoogte van de aangeboden hypothecaire financiering. Op basis van een – naar achteraf gebleken – verouderde NIBUD-tabel 2009 is zij tot de conclusie gekomen dat de hoogte van de lening niet verantwoord zou zijn. Zij verkeerde in de veronderstelling dat de adviseur een fout had gemaakt en heeft de koopovereenkomst hierna uit eigen beweging ontbonden, waardoor zij zich met een boete geconfronteerd zag. Dit terwijl de aangeboden geldlening op basis van het door de adviseur gehanteerde toetsingskader – en toepasselijke NIBUD-tabel 65+ – wel degelijk verantwoord was. De ontbinding was dus niet nodig. Consument stelt dat de adviseur is tekort geschoten in zijn communicatie jegens haar omdat het voor haar onduidelijk was waarom zij volgens haar eigen berekening minder zou kunnen lenen dan volgens de berekening van de adviseur. Op die grond vordert zij van de adviseur betaling van het bedrag van € 7.500,-- dat een gevolg is van het feit dat zij zich genoodzaakt zag de koopovereenkomst te ontbinden. De Commissie oordeelt dat de adviseur Consument duidelijk heeft geïnformeerd over het door hem gehanteerde toetsingskader, hetgeen voor Consument vrij eenvoudig te controleren was. Voor zover zulks niet duidelijk was, had het op haar weg gelegen om contact op te nemen met de adviseur. Pas een half jaar later heeft Consument contact met de adviseur gezocht. Nu Consument zonder enig overleg de koopovereenkomst – onnodig – heeft ontbonden is dit een omstandigheid die voor haar eigen rekening en risico dient te blijven. De Commissie wijst de vordering af.

Consument,

en

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Best, 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, ontvangen op 23 juli 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument; en
- de dupliek van Aangeslotene.

De Commissie stelt vast dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid en dat partijen het advies van de Commissie als niet bindend aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 5 april 2013 en zijn aldaar verschenen.0

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Medio juni 2010 heeft Consument zich in het kader van de financiering van de aankoop van haar huurwoning tot Aangeslotene gewend. De woningbouwvereniging had haar een aanbod gedaan de woning te kopen voor een bedrag van € 230.375,- v.o.n.

2.2. Op 29 juni 2010 heeft Aangeslotene een advies uitgebracht voor een hypothecaire geldlening bij Nationale Nederlanden van € 198.000,- met een rentevastperiode van 20 jaar. In het advies is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:
"In afwijking van de geadviseerde looptijd is ons advies de rentevast periode aan te passen naar 20 jaar i.p.v. uw gedachte van nu een variabele rente te kiezen. De reden hiervan is dat u aangeeft voor een langere periode i.v.m. pensionering over 7 a 8 jaar een constante maandlast te wensen, zodat u weet waar u aan begint."

2.3. Per e-mailbericht van 15 juli 2010 heeft Consument onder meer het volgende aan Aangeslotene medegedeeld:
"(…) Na overleg met deze en gene voel ik nu toch meer voor een hypotheek bij X met variabele rente. (…)…Verder is het voordeel van een hypotheek bij X dat ik meer kan lenen…..namelijk € 220.000,-- (100% van de executiewaarde)…"

2.4. In aansluiting op dit e-mailbericht heeft Aangeslotene een offerte bij X opgevraagd voor een hypothecaire geldlening. Per e-mailbericht van 23 juli 2010 heeft Aangeslotene de offerte, de toepasselijke algemene voorwaarden en een maandlastenberekening aan Consument verstrekt. Het betrof een hypothecaire geldlening van € 216.400,- tegen een variabel rentepercentage.

2.5. Per e-mailbericht van 1 augustus 2010 heeft Consument medegedeeld dat zij voorkeur had voor een zogenaamde X basishypotheek.

2.6. Per e-mailbericht van 2 augustus 2010 heeft Aangeslotene aan Consument bericht dat zij de geldverstrekker ging verzoeken de bestaande offerte om te zetten naar een X basishypotheek.

2.7. Per e-mailbericht van 9 augustus 2010 heeft Aangeslotene de offerte voor de X basishypotheek en de toepasselijke algemene voorwaarden aan Consument verstrekt. Diezelfde dag heeft Consument de koopovereenkomst ondertekend. De leveringsakte zou uiterlijk 4 oktober 2010 bij de notaris gepasseerd moeten worden.

2.8. Consument heeft vervolgens zelf op internet onderzoek verricht naar de hoogte van de aan haar aangeboden hypothecaire geldlening. Tijdens dit onderzoek heeft Consument op basis van een op de website van de toezichthouder geplaatste

NIBUD-tabel uit 2009, geconcludeerd dat de hoogte van de aangeboden hypothecaire geldlening niet verantwoord was.

2.9. Per e-mailbericht van 25 augustus 2010 heeft Consument op het e-mailbericht van Aangeslotene van 9 augustus 2010 gereageerd:
"(…) Ik was een tijdje weg, vandaar mijn late reactie. (…) Ik ben steeds vreselijk bang dat ik na mijn pensioen een veel te hoge schuldenlast heb. De lening is eigenlijk ook wat hoger dan strikt is toegestaan volgens de normen van de AFM."

2.10. Per e-mailbericht van 26 augustus 2010 heeft Aangeslotene aan Consument medegedeeld dat de hypotheeklastenberekening was opgesteld op basis van de toetsingsnormen van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen, waarbij tevens rekening is gehouden met het huidige en toekomstige inkomen van Consument. Als bijlage heeft Aangeslotene het toetsingsdocument bijgesloten.

2.11. Op 19 oktober 2010 heeft de woningbouwvereniging Consument in gebreke gesteld omdat zij uiterlijk 30 augustus 2010 een waarborgsom had moeten storten of een schriftelijke bankgarantie had moeten stellen. Zij heeft 10% van de koopprijs van Consument gevorderd.

2.12. Op 7 december 2010 heeft Consument een schikkingsvoorstel van de woningbouwvereniging ontvangen om de koop voor een bedrag van € 7.500,- in der minne te ontbinden. Consument is hiermee akkoord gegaan.

2.13. Per e-mailbericht van 16 januari 2011 heeft Consument Aangeslotene medegedeeld dat zij de koop toch niet had doorgezet en uitleg gevraagd over de financieringsnormen op basis van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen, omdat zij zelf op basis van de NIBUD-tabel 2009 tot een maximale hypothecaire geldlening van € 190.000,- kwam.

2.14. Per e-mailbericht van 18 januari 2011 heeft Aangeslotene hierop gereageerd en aan de hand van berekeningen uitgelegd dat zij in haar advies is uitgegaan van de normen van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen en dat deze normen niet zijn overschreden.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van een bedrag van € 7.500,-.

3.2. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel adviseur mag worden verwacht. Consument voert in het kader hiervan aan dat Aangeslotene is tekortgeschoten in haar communicatie jegens Consument over het toegestane bedrag van de hypothecaire geldlening, meer in het bijzonder ten aanzien van het voor Consument onverklaarbare verschil van € 30.000,- dat zij volgens de hypotheekberekening van Aangeslotene meer kon lenen, dan volgens haar eigen berekening. Hierdoor begon zij te twijfelen en voelde zich genoodzaakt de koopovereenkomst te ontbinden.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Tussen partijen is niet in geschil dat Aangeslotene medio 2010 een deugdelijk hypotheekadvies aan Consument heeft verstrekt. De klacht van Consument ziet op de gebrekkige communicatie aan de zijde van Aangeslotene over het toegestane bedrag van de hypothecaire geldlening, meer in het bijzonder ten aanzien van het voor Consument onverklaarbare verschil van € 30.000,- dat zij volgens de hypotheekberekening van Aangeslotene meer kon lenen voor de aankoop van de door haar beoogde woning dan volgens haar eigen berekening.

4.2. De Commissie overweegt als volgt. Zowel op 29 juni 2010 als op 15 juli 2010 heeft een adviesgesprek tussen partijen plaatsgevonden, hetgeen – na een aantal wijzigingen op verzoek van Consument – heeft geresulteerd in een offerte voor een hypothecaire geldlening van € 216.400,- tegen een variabel rentepercentage. Op 26 augustus 2010 heeft Aangeslotene haar hypotheekberekening aan Consument verstrekt waarin tevens is vermeld dat de hoogte van de lening aan de verstrekkingsnormen van de Gedragscode Hypothecaire Financieringen was getoetst. Vervolgens heeft Consument op 9 augustus 2010 de koopovereenkomst getekend.

4.3. Na aankoop van de woning heeft Consument zelf op internet onderzoek verricht naar de hoogte van de haar aangeboden hypothecaire geldlening. Zij heeft op basis van een op de website van de toezichthouder geplaatste – naar achteraf is gebleken verouderde – NIBUD-tabel uit 2009, geconcludeerd dat de hoogte van de aangeboden hypothecaire geldlening niet verantwoord was.

4.4. Consument heeft ter zitting toegelicht dat zij – achteraf ten onrechte – ervan overtuigd was dat Aangeslotene een fout had gemaakt. De Commissie overweegt als volgt. In de brief van 26 augustus 2010 is duidelijk opgenomen welk toetsingskader Aangeslotene in haar hypotheekberekening heeft gehanteerd. Dit toetsingskader was voor Consument, die heeft erkend regelmatig onderzoek via internet te verrichten, vrij eenvoudig te controleren. Voor zover de inhoud van deze brief niet duidelijk was, had het in elk geval op haar weg gelegen contact op te nemen met Aangeslotene en te informeren waarom zij zelf na toetsing op een lager hypotheekbedrag uitkwam. Consument heeft dit echter nagelaten en heeft in de loop van oktober 2010, zonder enig overleg met Aangeslotene, de koopovereenkomst ontbonden. Omdat de hypotheekberekening van Aangeslotene voldeed aan de toepasselijke NIBUD-tabel 65+ uit 2010 en de Gedragscode Hypothecaire Financieringen, was geen sprake van een fout. Ontbinding van de koopovereenkomst was dan ook niet nodig geweest. Pas op 16 januari 2011 heeft Consument zich tot Aangeslotene gewend en geïnformeerd naar het voor haar onverklaarbare verschil in de hoogte van de maximale hypothecaire geldlening.

4.5. Het feit dat Consument op basis van onjuiste informatie in de veronderstelling verkeerde dat Aangeslotene een fout had gemaakt en zich hiermee vervolgens niet tot Aangeslotene heeft gewend, maar uit eigen beweging – en bovendien onnodig – de koopovereenkomst heeft ontbonden, is een omstandigheid die voor haar eigen rekening en risico dient te blijven. Het is de Commissie dan ook niet gebleken dat

Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon verwacht had mogen worden.

4.6. Gelet op het hierboven overwogene, dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie bepaalt bij niet bindend advies 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.