Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-129 d.d. 1 mei 2013
(mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, prof.mr.drs. M.L. Hendrikse en mr. J.Th. de Wit, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Klacht tegen een tussenpersoon. Consument heeft een hypothecaire geldlening. Hij verzoekt zijn tussenpersoon om een omzettingsverzoek in te dienen bij de geldverstrekker. Consument ontvangt uiteindelijk een offerte met een geldigheidsduur van 14 dagen, maar reageert te laat op de offerte. De geldverstrekker accepteert de offerte niet meer. De Commissie is van oordeel dat de tussenpersoon in dit kader niet valt te verwijten dat de door Consument op 13 december 2010 ondertekende offerte niet meer door de financier werd geaccepteerd. De Commissie is van oordeel dat Consument binnen een redelijke termijn had moeten reageren. De vordering van Consument wordt afgewezen.

Consument,

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid Trifium Financiële Raadgevers B.V., gevestigd te Amsterdam, hierna te noemen Aangeslotene.

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, ontvangen op 20 juli 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene.

Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 5 april 2013 en zijn aldaar verschenen.
Ter zitting hebben partijen verklaard het advies van de Commissie als bindend te zullen aanvaarden.

Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
Consument heeft in 2004 via Aangeslotene een aflossingsvrije hypothecaire geldlening met variabele rente (hierna: de geldlening) afgesloten bij een financier.
Op 19 mei 2010 heeft Aangeslotene op verzoek van Consument een verzoek ingediend bij de financier voor de (gedeeltelijke) omzetting van de geldlening naar een geldlening met een daaraan gekoppelde spaarverzekering. Tevens wilde Consument de rente voor langere tijd vastzetten.
Toen Consument na enige tijd nog geen offerte voor de omzetting van zijn financier had ontvangen, heeft Consument op 6 september 2010 geïnformeerd bij Aangeslotene naar de stand van zaken. Hierop heeft Aangeslotene op 6 september 2010 wederom het omzettingsverzoek bij de financier ingediend.
Op 16 september 2010 is door de financier een offerte uitgebracht voor de (gedeeltelijke) omzetting van de geldlening. Deze offerte is door de financier naar het huisadres van Consument gezonden, maar niet door Consument ontvangen. Aangeslotene heeft een kopie van deze offerte ontvangen.
De offerte vermeldt dat een gedeelte van de geldlening wordt omgezet in een spaarhypotheek tegen een rentepercentage van 5,8% met een rentevastperiode van 20 jaar.
De offerte bepaalt voorts:
Als u met deze aanbieding akkoord gaat verzoeken wij u de kopie van deze brief te tekenen en binnen 14 dagen te retourneren. […]
Omdat Consument naar aanleiding van zijn verzoek op 6 september 2010 nog steeds geen offerte van de financier had ontvangen, heeft hij op 18 november 2010 wederom contact opgenomen met Aangeslotene. Aangeslotene heeft dezelfde dag per e-mail de offerte van 16 september 2010 aan Consument toegezonden. Op verzoek van Aangeslotene heeft de financier zich bereid verklaard om het in de offerte van 16 september 2010 vermelde rentepercentage gestand te doen.
Op 13 december 2010 heeft Consument de offerte ondertekend en aan Aangeslotene toegezonden. Aangeslotene heeft de ondertekende offerte op 20 december 2010 per post ontvangen. De financier heeft Aangeslotene daarop bericht dat de offerte niet geaccepteerd werd omdat de rente inmiddels was gestegen naar 6,6%. De geldlening is tot op heden niet omgezet en/of aangepast.

De vordering en grondslagen

Consument vordert primair dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door Consument geleden schade, bestaande uit het verschil in rente tussen 5,8% en 6,6%, althans het verschil in rente tussen 5,8% en de huidige rente.
Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht. Consument voert in dit verband aan dat Aangeslotene het aanvraagtraject niet goed heeft begeleid. Hierdoor is onnodige vertraging ontstaan, hetgeen tot gevolg heeft dat het door de financier aangeboden rentepercentage is gestegen van 5,8% naar 6,6%.
Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

Beoordeling

De Commissie dient te beoordelen of Aangeslotene heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tussenpersoon mag worden verwacht.
De Commissie stelt voorop dat Consument graag het rentepercentage wil zoals vermeld in de offerte van 16 september 2010. Vaststaat dat Aangeslotene met de financier heeft weten te regelen dat de offerte van 16 september 2010 ook op18 november 2010 haar geldigheid had behouden. Dit betekent dat Consument bij een tijdige acceptatie aanspraak had kunnen maken op een rentepercentage van 5,8%. De Commissie acht het dan ook niet meer van belang om de gebeurtenissen voorafgaand aan de offerte van 16 september 2010 te beoordelen. De Commissie zal derhalve de gang van zaken rondom de op 18 november 2010 door Consument ontvangen offerte beoordelen.
Vaststaat staat dat in de offerte is bepaald dat de offerte een geldigheidsduur van 14 dagen heeft. Vaststaat ook dat de offerte pas op 13 december 2010 door Consument voor akkoord is ondertekend en dat de ondertekende offerte pas op 20 december 2010 door Aangeslotene is ontvangen. Dat de termijn van 14 dagen is overschreden, staat daarmee vast.
De Commissie van oordeel dat Aangeslotene er geen verwijt van kan worden gemaakt dat de door Consument op 13 december 2010 ondertekende offerte niet meer door de financier werd geaccepteerd. De Commissie licht haar standpunt hieronder nader toe.
De Commissie is van oordeel dat van Consument na ontvangst van de offerte op 18 november 2010 had mogen worden verwacht dat, indien hij het aanbod wenste te accepteren, hij hierop tijdig zou reageren. In de offerte staat immers een termijn van 14 dagen. De Commissie volgt Consument dan ook niet in zijn betoog dat de termijn van 14 dagen – gezien de voorgeschiedenis – niet van toepassing zou zijn. Uit de stukken valt onvoldoende bewijs te putten voor deze stelling van Consument. Ook als zou worden aangenomen dat de in de offerte genoemde termijn niet zou gelden, zou dat niet leiden tot een ander oordeel. Consument had dan op grond van artikel 6:221 van het Burgerlijk Wetboek binnen een redelijke termijn dienen te reageren. Een termijn van 14 dagen kan onder de gegeven omstandigheden als redelijk worden
aangemerkt. Nu Consument niet tijdig heeft gereageerd, dient de rentestijging voor zijn rekening te blijven.
Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht ten opzichte van Consument. De Commissie acht de klacht ongegrond en de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

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.