Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 219
d.d. 13 september 2011
(mr. R.J. Paris, voorzitter, en mr. W.F.C. Baars en mr. H.J. Schepen, leden)

Samenvatting

Adviseren over financiële instrumenten. Op basis van de correspondentie die door partijen is overgelegd en ter zitting is toegelicht, stelt de Commissie vast dat de inhoud van de brieven van Aangeslotene niet maatgevend is voor een heldere en volledige informatieverstrekking zoals dat van een financieel dienstverlener mag worden verwacht. De Commissie acht het derhalve begrijpelijk dat er bij Consument verwachtingen zijn ontstaan over het door Aangeslotene in haar correspondentie genoemde spaarpremiebedrag. Aangeslotene dient Consument financieel tegemoet te komen.

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 29april 2010 ondertekende vragenformulier met een nadere toelichting en bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 8 september 2010;
- ter hoorzitting overgelegde pleitnota van Consument.

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.
Nu Consument had aangegeven geen gebruik te willen maken van de mogelijkheid tot repliek, heeft de Commissie partijen direct opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 8 april 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument heeft sinds 1990 een spaarhypotheek bij Aangeslotene. In 2007 hebben partijen contact met elkaar gehad over conditiewijzigingen van de hypotheek en een bijstorting op de bijbehorende spaarpolis.
- Per brief van 30 augustus 2007 heeft Aangeslotene een opgave gedaan van diverse premies behorende bij verschillende rentevastperioden. Daarnaast attendeerde zij Consument op de mogelijkheid van een bijstorting op de spaarpolis van maximaal € 2.372,--. De spaarpremie zou hierdoor wijzigen naar € 78,30.

- Op 18 oktober 2007 doet Aangeslotene Consument een aanbod voor een wijziging van de spaarhypotheek met ingang van 1 december 2007 met de volgende condities: een nominale rente van 5,7% per jaar voor een rentevastperiode van 12 jaar (met 2 jaar rentebedenktijd).
- Op 30 oktober 2007 bevestigt Aangeslotene de ontvangst van de door Consument getekende offerte.
- Naar aanleiding van het verzoek tot bijstorting op de spaarverzekering deelt Aangeslotene per brief van 5 november 2007 aan Consument mee dat na bijstorting de nieuwe spaarpremie per 1 december 2007 € 78,09 bedraagt. Consument heeft deze brief op 6 november 2007 voor akkoord getekend.
- Na de conditiewijziging van de spaarhypotheek wordt de spaarpremie door Aangeslotene vastgesteld op een bedrag van € 89,82. Vanaf februari 2008 communiceren partijen hier veelvuldig over.

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 € 1.747,77 zijnde het gebleken spaarpremieverschil van € 11,73 per maand over de resterende looptijd van 149 maanden.

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

- Consument is van mening dat er omtrent de hoogte van de spaarpremie sprake is geweest van misleiding door Aangeslotene. Op basis van de eerdere uitingen en opgewekte verwachtingen van Aangeslotene heeft hij de aanbieding van 5 november 2007 geaccepteerd.
- Consument hecht er waarde aan een chronologische volgorde van de contacten met Aangeslotene weer te geven:
    - Naar aanleiding van zijn verzoek om een conditiewijziging van zijn spaarhypotheek heeft Aangeslotene Consument op 18 oktober 2007 per brief een voorstel gedaan voor een aangepast rentepercentage met ingang van 1 december 2007. Deze brief heeft Consument voor akkoord ondertekend met een toegevoegde handgeschreven opmerking dat hij ook graag over wil gaan tot de maximale bijstorting op zijn spaarpolis, waardoor zijn spaarpremie per 1 december 2007 € 78,30 zal gaan bedragen. Hij verwijst daarbij naar de brief van 30 augustus 2007 van Aangeslotene.
    - Op 30 oktober 2007 stuurt Aangeslotene een bevestiging van ontvangst van de getekende offerte met betrekking tot de conditiewijziging van de hypotheek.
    - Op 5 november 2007 wordt door Aangeslotene het verzoek tot bijstorting bevestigd en wordt een nieuwe spaarpremie van € 78,09 vermeld.

  Gelet op het bovenstaande acht Consument het onbegrijpelijk dat Aangeslotene stelt dat de in eerste instantie geoffreerde spaarpremie is gestegen door de aanpassing van het

rentepercentage per 1 december 2007. Hij mocht er op vertrouwen dat bij de bepaling van de spaarpremie zoals vermeld in de brief van 5 november 2007 rekening was gehouden met de aanpassing van de hypotheekrente. Deze had hij immers al in oktober 2007 geaccepteerd, hetgeen ook door Aangeslotene per brief van 30 oktober 2007 is bevestigd.

- Voorts stelt Consument dat in zijn visie een geoffreerde spaarpremie slechts een kleine wijziging mag ondergaan. Een afwijking van 15% zoals in deze valt volgens Consument niet in deze marge en hoefde hij dan ook destijds niet te verwachten.
- In de veelvuldige communicatie tussen partijen heeft Aangeslotene volgens Consument diverse keren haar fout erkend en toegezegd het foutief ingehouden bedrag aan spaarpremie te zullen verrekenen. Later, in een brief van 9 juni 2008, geeft Aangeslotene pas aan dat de berekening van de spaarpremie van november 2007 was gebaseerd op de oude hypotheekrente van 6% en niet op de nieuwe rente per 1 december 2007 van 5,7%. Consument is van mening dat deze late constatering hem niet kan worden aangerekend.

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

- Aangeslotene is van mening dat zij aan Consument geen enkele toezegging heeft gedaan dat de spaarpremie bij een hypotheekrente van 5,7% € 78,09 zal bedragen.
- In de brief van 30 augustus 2007 heeft Aangeslotene een opgave gegeven van mogelijke rentes met verschillende rentevastperioden en de daarbij behorende spaarpremies. Ook is het rentetarief van 5,7% genoemd. Dit in combinatie met de volledig openstaande hoofdsom. Separaat is in deze brief vermeld dat bij een extra aflossing de spaarpremie € 78,30 zal bedragen. Aangeslotene stelt dat het evident is dat dit was gebaseerd op een rente van 6%, daar op dat moment de rente nog niet was gewijzigd naar 5,7%.
- In de brief van 18 oktober 2007 wordt er volgens Aangeslotene uitgegaan van een hoofdsom per 18 oktober 2007 en is er geen rekening gehouden met een eventuele aflossing. Het is immers, aldus Aangeslotene, onmogelijk om in een renteherzieningsbrief rekening te houden met eventuele toekomstige stortingen.
- Vervolgens werd er per brief van 5 november 2007 het verzoek om extra aflossing bevestigd op basis van de condities die toen golden. Ook in deze brief wordt er geen melding gemaakt van een rente van 5,7%. Bovendien is in deze brief aangegeven dat de werkelijke spaarpremie enigszins kan afwijken van de genoemde premie.
- Ook uit de contacten erna blijkt volgens Aangeslotene niet dat er door medewerkers toezeggingen zijn gedaan over de premiestelling en kan zij enkel concluderen dat de spaarpremie correct is berekend.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

- Consument benadrukt dat het aan Aangeslotene is toe te rekenen dat er verwarring is ontstaan over het exacte spaarpremiebedrag. Hij als Consument mocht vertrouwen op de correspondentie en telefonisch uitingen van Aangeslotene.

- Aangeslotene geeft aan dat de diverse brieven door aparte afdelingen zijn verstuurd en dat er hierdoor wellicht verwarring is ontstaan. Dit daargelaten, stelt zij dat het bij Consument in rekening gebrachte spaarpremiebedrag correct is berekend.

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 partijen in 2007 met elkaar in contact zijn gekomen over een conditiewijziging van de lopende spaarhypotheek van Consument en een bijstorting op de bijbehorende spaarpolis. Consument stemde in met een wijziging van de rente per 1 december 2007 naar 5,7% per jaar (voor een rentevastperiode van 12 jaar) en een bijstorting van € 2.372,-- op de spaarverzekering, waardoor diens spaarpremie – in elk geval – per 1 december 2007 zou wijzigen. Tussen partijen is er voorts een dispuut ontstaan over de hoogte van deze aangepaste spaarpremie.

4.2 De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen of Aangeslotene Consument in het adviestraject zorgvuldig heeft geïnformeerd over de hoogte van de te wijzigen spaarpremie en of Consument in dit kader mocht vertrouwen op de uitingen van Aangeslotene.

- De Commissie neemt daarbij in overweging dat van Aangeslotene als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener mag worden verwacht dat zij haar cliënten zorgvuldig adviseert en informeert. Daarbij is niet enkel de frequentie van de voorlichting van belang, maar dient er ook aandacht te zijn voor de kwaliteit en de transparantie van haar communicatie. De Commissie verwijst hierbij naar hetgeen hierover is bepaald in de Wet op het financieel toezicht.
- Op basis van de correspondentie die door partijen is overgelegd en ter zitting is toegelicht, stelt de Commissie vast dat Aangeslotene in de maanden augustus – oktober en november 2007 verschillende brieven vanuit verschillende afdelingen naar Consument heeft gestuurd. De Commissie is van oordeel dat de inhoud van deze brieven niet maatgevend is voor een heldere en volledige informatieverstrekking zoals dat van een financieel dienstverlener mag worden verwacht. Op basis van deze brieven hoefde Consument zich niet te realiseren dat het genoemde spaarpremiebedrag van € 78,09 na het aanpassen van het rentepercentage per 1 december 2007 nog zou wijzigen. Het opgenomen voorbehoud in de brief van 5 november 2007 dat de werkelijke spaarpremie op de ingangsdatum enigszins kan afwijken, maakt dat niet anders.
- De Commissie voegt daaraan toe dat Aangeslotene op eenvoudige wijze meer duidelijkheid aan Consument had kunnen verstrekken door de informatie van de verschillende afdelingen in haar correspondentie te combineren en door de gevolgen van het nog te wijzigen rentepercentage nader te benoemen. Nu zij dit echter heeft nagelaten, acht de Commissie het begrijpelijk dat er bij Consument verwachtingen zijn ontstaan over het specifiek genoemde spaarpremiebedrag van € 78,09.

- Ondanks dat de Commissie kan aannemen dat de uiteindelijk ingehouden spaarpremie volgens Aangeslotene – los van alle verwarring in het communicatietraject – correct is, is de Commissie gelet op de voorgaande overwegingen van oordeel dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgverplichting als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener en dat Aangeslotene Consument derhalve financieel dient tegemoet te komen. Consument heeft zijn schade vastgesteld op € 1.747,77 zijnde het gebleken premieverschil van € 11,73 per maand over de resterende looptijd van 149 maanden van de spaarpolis. Nu Aangeslotene deze berekening an sich niet heeft betwist, wijst de Commissie deze vordering toe.

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

4.4 Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene de door Consument in verband met het aanhangig maken en de behandeling van het geschil gemaakte kosten ad € 50,- te vergoeden.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van veertien dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.747,77, vermeerderd met vergoeding van de eigen bijdrage van Consument aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,--.

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.