KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-191 d.d. 20 juni 2012
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. A.P. Luitingh, leden, en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument stelt de tussenpersoon ervoor aansprakelijk dat hij geen gebruik heeft kunnen maken van de verhuisregeling van zijn bestaande financier.
Consument heeft zich tot de tussenpersoon gewend in het kader van de verlenging van de verhuisregeling van zijn hypotheek. Consument heeft zich in dat kader ook tot een andere tussenpersoon met een soortgelijk naam gewend. Deze tussenpersoon heeft een offerte aangevraagd bij de financier. Later heeft de financier geweigerd om de verhuisregeling toe te passen. De Commissie is van oordeel dat de miscommunicatie over de verlenging van de verhuisregeling kan worden toegerekend aan de financier en niet aan de tussenpersoon. De vordering van Consument wordt afgewezen.

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 verzoek tot geschillenbeslechting van Consument, ontvangen op 29 juli 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 29 december 2011;
- de repliek van Consument van 27 januari 2012; en
- de dupliek van Aangeslotene van 9 februari 2012.

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 zullen aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 11 mei 2012.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Consument heeft begin 2008 zijn woning verkocht, maar had toen nog geen nieuwe woning gekocht. Door de levering van de woning is zijn hypothecaire geldlening op 20 januari 2008 volledig afgelost. Consument wilde, vanwege de gunstige voorwaarden, bij de aankoop van een nieuwe woning gebruik maken van de in de voorwaarden van zijn geldlening opgenomen verhuisregeling. Om een beroep te kunnen doen op de verhuisregeling diende de leveringsakte voor een nieuwe woning vóór 20 juli 2008 te zijn gepasseerd.

2.2. Op 3 maart 2008 heeft Consument zich tot Aangeslotene gewend inzake advies voor een, nader te bepalen, aan te kopen woning, waarbij hij heeft aangegeven dat hij gebruik wenste te maken van de verhuisregeling. In maart 2008 heeft de vriendin van Consument zich met dezelfde kwestie ook tot een andere tussenpersoon met een soortgelijke naam als Aangeslotene gewend. Deze tussenpersoon heeft op 13 maart 2008 een hypotheekofferte bij de financier van Consument aangevraagd. Op 4 april 2008 heeft deze tussenpersoon een offerte van de financier aan Consument toegezonden.

2.3. Aangeslotene heeft begin juni 2008 telefonisch contact opgenomen met de financier inzake de verlenging van de verhuisregeling. De financier heeft per e-mail op 5 juni 2008 het volgende aan Aangeslotene bevestigd: "*Zoals met u besproken en het administratiekantoor van de financier, is de offerte van bovengenoemde clienten te verlengen met 3 maanden. Hypotheekakte dient voor 1 oktober 2008 te passeren*". Aangeslotene heeft Consument ervan op te hoogte gesteld dat de financier akkoord gaat met de verlenging van de verhuisregeling.

2.4. Op 6 augustus 2008 heeft Consument per e-mail aan Aangeslotene doorgegeven dat de andere tussenpersoon reeds een offerte bij de financier had aangevraagd.

2.5. Op 29 augustus 2008 heeft Consument aan Aangeslotene bericht dat hij een nieuwe woning heeft gevonden en heeft hij Aangeslotene verzocht om de financiering te regelen. Aangeslotene heeft een hypotheekofferte bij de financier aangevraagd. Op 9 september 2008 wordt Aangeslotene door de financier gebeld met de mededeling dat de aanvraag van Consument wordt afgewezen. Reden voor deze afwijzing is dat er bij de financier nog een geldige hypotheekofferte voor Consument zou bestaan.

2.6. Aangeslotene heeft hierop aan de financier te kennen gegeven dat het om een misverstand moet gaan. De financier heeft geweigerd om de verhuisregeling toe te passen. Consument heeft uiteindelijk via een andere tussenpersoon een hypothecaire geldlening bij de financier afgesloten.

2.7. Consument is inmiddels met de financier in onderhandeling over een regeling in der minne. De financier heeft toegegeven dat er bij haar verwarring is ontstaan tussen Aangeslotene en de andere tussenpersoon.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem teveel betaalde en nog te betalen rente gedurende een periode van drie jaar plus hogere afsluitprovisie. Consument heeft dit bedrag begroot op € 10.909,-. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene onzorgvuldig heeft gehandeld, ten gevolge waarvan Consument geen gebruik heeft kunnen maken van de verhuisregeling.

3.2. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

4.1. De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen in hoeverre Aangeslotene in haar zorgplicht als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener is tekortgeschoten.

4.2. Vaststaat dat Aangeslotene telefonisch contact heeft opgenomen met de financier inzake de verlenging van de verhuisregeling. Toen de financier per e-mail een bevestiging stuurde, hoefde Aangeslotene zich niets anders te realiseren dan dat het bericht een bevestiging was van het eerdere gevoerde telefoongesprek omtrent de verhuisregeling. De Commissie is van oordeel dat de miscommunicatie over de verlenging van de verhuisregeling dan ook toe te rekenen is aan de financier en niet aan Aangeslotene. De financier had zich moeten realiseren dat zij te maken had met twee verschillenden tussenpersonen.

4.3. De mededeling van Consument d.d. 6 augustus 2008 dat reeds via een andere tussenpersoon een offerte bij de financier was aangevraagd, maakt een en ander niet anders. Immers Aangeslotene had zich na de aan haar gedane toezegging van de financier d.d. 5 juni 2008 niet behoeven te realiseren dat de financier deze toezegging niet gestand zou doen.

4.4. Al het voorgaande leidt tot de conclusie dat Aangeslotene niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument. De vordering van Consument moet daarom ook worden afgewezen.

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

KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

5. Beslissing

De Commissie beslist als 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.