Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-32 d.d. 17 januari 2014
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. J.S.W. Holtrop, leden, terwijl mr. M. van Pelt als secretaris)

Samenvatting

Consument heeft uit eigen middelen een woning gekocht. Bij Consument bestond de uitdrukkelijke wens haar hele leven in de woning te blijven wonen en voor de bewoonbaarheid van de reeds gekochte woning was een verbouwing noodzakelijk. Met deze uitgangspunten heeft zij zich tot Aangeslotene gewend. De Commissie constateert dat de door Consument gewenste financiering van de verbouwing enkel kon worden gerealiseerd op basis van de overwaarde van de woning en niet op basis van haar inkomen. Consument zou op basis van de geoffreerde hypothecaire geldleningen uitgaande van de overwaarde van de woning de hypothecaire rentelasten tot het jaar 2036 kunnen voldoen. De Commissie overweegt dat een dergelijke constructie gebruikelijk is als iemand financiële middelen nodig heeft, de wens bestaat om in de woning te blijven wonen en er geen alternatieven ter beschikking staan. Gelet op het hiervoor overwogene kan niet gezegd worden dat het advies voor de KeuzePlus Hypotheek onder de gegeven omstandigheden onzorgvuldig was. In de door Consument ondertekende offerte zijn begrijpelijke waarschuwingen opgenomen over de risico's van de gekozen financieringsconstructie. Op basis van deze waarschuwingen en de gespreksnotitie had Consument zich ten minste kunnen en moeten realiseren dat het risico bestond – dit afhankelijk van haar wens en behoefte om van het bedrag van de keuzeplushypotheek opnamen te doen – dat zij haar woning uiteindelijk zou moeten verkopen.

Consument,

tegen

de coöperatie Coöperatieve Rabobank Groesbeek – Millingen aan de Rijn U.A., gevestigd te Groesbeek, hierna te noemen Aangeslotene.

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 geschilbeslechting van Consument, ontvangen op 14 mei 2013, en een aanvullende brief van 4 juni 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- 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 bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 3 december 2013 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
2.1 Consument heeft in mei 2007 een woning gekocht te A voor een bedrag van € 549.250,- met de wens de rest van haar leven in die woning te blijven wonen. Voor de aankoop van de woning had Consument geen externe financiering nodig.
2.2 Om de woning bewoonbaar en energiezuinig te maken, heeft Consument zich in september 2007 tot Aangeslotene gewend voor een financiering. Consument had voor de verbouwing naar verwachting € 130.000,- nodig. Zij wilde dit voor € 20.000,- aan eigen middelen financieren en wilde voor € 110.000,- financiering van de bank. Het inkomen van Consument bedroeg € 19.160,- per jaar. Op basis van het inkomen was de financiering niet mogelijk, maar omdat er een overwaarde op de woning aanwezig was, heeft Aangeslotene een financieringsconstructie geadviseerd, waarbij op basis van de waarde van het onderpand krediet opgenomen werd. De woning werd met een hypothecaire geldlening van ongeveer 58% van de executiewaarde van de woning bezwaard. De lening werd in drie delen opgesplitst. De financieringslast bedroeg maandelijks ongeveer € 400,- netto. Op basis van deze verdeling zou Consument tot het jaar 2036 in de woning kunnen blijven wonen.
2.3 In een handgeschreven gespreksnotitie, gemaakt door Aangeslotene, staat over de KeuzePlus Hypotheek het volgende beschreven.
"*Keuzeplushypotheek 150.000,-*
Saldo = 0 bij start. Opname naar behoefte (lenen)."
2.4 Op 12 november 2007 heeft Consument de offerte voor de aangeboden financieringen ontvangen en deze op 20 november 2007 ondertekend. De financiering was als volgt opgebouwd. Een Rabo KlimaatHypotheek van € 50.000,-, een Aflossingsvrije Hypotheek van € 60.000,- en een KeuzePlus Hypotheek van € 150.000,-. Ter zekerheid voor de verstrekte financieringen van (maximaal) € 260.000,- werd een hypotheek gevestigd op het woonhuis ter waarde van € 400.000,-. Over de KeuzePlus Hypotheek is in de offerte onder meer het volgende opgenomen.
"*Omschrijving: Geldlening, waarbij kosteloos kan worden opgenomen tot de overeengekomen leninglimiet (=financieringsbedrag). Zolang er geen opname plaatsvindt, is er ook geen rente verschuldigd.*"
Verder is in "Aanvullende gegevens" het volgende opgenomen.

> "*De offerte is onder voorbehoud van:*
>
> - *De juistheid en volledigheid van de door ons gehanteerde uitgangspunten. In verband hiermee ontvangen wij graag zo spoedig mogelijk van u:*
>   *- een kopie van het meest recente rekeningafschrift waaruit blijkt dat de bruto uitkering per jaar minimaal € 19.160,- bedraagt.*"

Onder het kopje "Overige bepalingen" staat het volgende.

"*Uw hypothecaire financieringen bij de bank zijn op uw verzoek (mede) gebaseerd op de huidige waarde van uw woning en niet of gedeeltelijk op uw inkomen. Dit kan tot gevolg hebben dat er een situatie ontstaat waarin u uw woning moet verkopen om met de opbrengst daarvan uw financiering(en) af te lossen. U bent bekend met de risico's die daaraan verbonden (kunnen) zijn. U heeft jegens de bank verklaard dat u zich bewust bent van deze risico's en deze acceptabel te achten.*"

2.5 Begin 2013 heeft Consument haar woning verkocht voor € 550.000,-. Op het moment van aflossen van de hypothecaire geldleningen bedroeg het saldo van de KeuzePlus Hypotheek € 30.708,07 debet.

3. Geschil

3.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar geleden schade. Zij baseert zich hierbij op de waardevermindering van de woning, en de restschuld van de gedwongen verkoop van de woning van haar dochter. De schade begroot zij op € 300.000,-.

3.2. Deze vordering steunt zakelijk op de volgende grondslagen:

- Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens Consument door haar onvoldoende voor te lichten over de risico's verbonden aan de hypotheekconstructie.
- Bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening is weinig tot geen rekening gehouden met haar inkomen en verdere toekomstige financiële situatie van Consument, noch met de andere bestaande schulden van Consument.

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 Kernvraag is of Aangeslotene toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van haar zorgplicht jegens Consument door het adviseren en vertrekken van de drie hypothecaire geldleningen.

4.2 De Commissie constateert dat Consument de woning reeds had gekocht voordat zij zich tot Aangeslotene wendde voor benodigde financiering. De Commissie stelt vast dat bij Consument de uitdrukkelijke wens bestond haar hele leven in de woning te blijven wonen en dat voor de bewoonbaarheid van de reeds gekochte woning een verbouwing noodzakelijk was. Met deze uitgangspunten heeft zij zich tot Aangeslotene gewend. De Commissie constateert verder dat de door Consument gewenste financiering van de verbouwing enkel kon worden gerealiseerd op basis van de overwaarde van de woning en niet op basis van haar inkomen. Consument zou op basis van de geoffreerde hypothecaire geldleningen uitgaande van de overwaarde van de woning de hypothecaire rentelasten tot het jaar 2036 kunnen voldoen. De Commissie overweegt dat een dergelijke constructie gebruikelijk is als iemand financiële middelen nodig heeft, de wens bestaat om in de woning te blijven wonen en er geen alternatieven ter beschikking staan. Gelet op het hiervoor overwogene kan niet

gezegd worden dat het advies voor de KeuzePlus Hypotheek onder de gegeven omstandigheden onzorgvuldig was.

4.3 In de door Consument overgelegde gespreksnotitie staat dat zij uit de KeuzePlus Hypotheek "naar behoefte" kon opnemen. Consument stelt dat zij hieruit heeft opgemaakt dat zij de twee hypothecaire leningen uit haar inkomen zou kunnen voldoen en de KeuzePlus Hypotheek slechts als extra voorziening had voor het geval zij extra krediet zou willen opnemen. De Commissie is echter van oordeel dat voor Consument uit de in haar bezit gestelde gespreksnotitie alsmede uit de offerte, die zij ruim een week na ontvangst pas ondertekende, duidelijk was of had moeten zijn dat de KeuzePlus Hypotheek bedoeld was om de rentelasten van de andere twee hypothecaire leningen te dragen.

4.4 In de door Consument ondertekende offerte zijn begrijpelijke waarschuwingen opgenomen over de risico's van de gekozen financieringsconstructie. Op basis van deze waarschuwingen en de gespreksnotitie had Consument zich ten minste kunnen en moeten realiseren dat het risico bestond – dit afhankelijk van haar wens en behoefte om van het bedrag van de keuzeplushypotheek opnamen te doen – dat zij haar woning uiteindelijk zou moeten verkopen. Niet gezegd kan worden dat Consument onvoldoende is voorgelicht over de risico's van de gekozen constructie. De Commissie merkt hierbij op dat in het algemeen van een consument verwacht mag worden dat hij zich voorafgaand aan het sluiten van een financieel product verdiept in de aangeboden informatie om aldus na te gaan wat de kenmerken en risico's van het product zijn. Dit betekent dat van Consument verwacht mag worden dat zij voorafgaand aan het aangaan van de financiering een risico-inschatting van haar financiële situatie had gemaakt, met andere woorden dat zij behoefte zou hebben om opnamen te doen.

4.5 Naar het oordeel van de Commissie is het aannemelijk geworden dat het toenmalige inkomen van Consument in combinatie met de overwaarde van de woning voldoende basis bood om de financiële lasten tot het jaar 2036 te kunnen dragen. De KeuzePlus Hypotheek bleef bovendien ruim onder de toegestane grens van 75% van de executiewaarde van de woning. Bovendien was de gekozen constructie de enige mogelijkheid voor Consument om in de woning te kunnen c.q. blijven bewonen. Overigens is niet aannemelijk geworden dat verkoop van de woning in 2012 noodzakelijk is geweest op grond van de gekozen constructie.

4.6 Op grond van bovenstaande overwegingen concludeert de Commissie dat Aangeslotene niet toerekenbaar tekortgeschoten is in haar zorgplicht jegens Consument. In elk geval op basis van de offerte, waar Consument voldoende bedenktijd voor heeft gekregen, is Consument voldoende door Aangeslotene geïnformeerd en gewaarschuwd voor de risico's verbonden aan de gekozen financieringsconstructie. Het is vervolgens het gevolg van de eigen keuze van Consument dat zij haar woning vervroegd heeft verkocht en daardoor schade stelt te lijden. Dit is een omstandigheid die niet aan Aangeslotene kan worden toegerekend. Een deugdelijke grondslag voor toewijzing van de vordering van Consument ontbreekt dus.

5. Beslissing

De Commissie wijst als bindend advies de vordering van Consument af.

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.