**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-266**
**d.d. 24 september 2012**
**(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. A.P. Luitingh, leden en mevrouw mr. I.M.M. Vermeer, secretaris)**

## Samenvatting

Er is sprake van een tekortkoming in de hypotheekbemiddeling door de tussenpersoon jegens Consument. De tussenpersoon heeft Consument niet tijdig geïnformeerd over het feit dat op basis van de werkgeversverklaring van Consument de aanvraag voor de nieuwe hypothecaire geldlening geen doorgang kon vinden. Dit brengt met zich mee dat de door Consument geleden schade voor vergoeding in aanmerking komt. De schade bestaat uit het verschil tussen de rente die Consument thans verschuldigd is en de rente die Consument verschuldigd zou zijn indien de tussenpersoon haar tijdig had geïnformeerd.

## 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 met bijlagen, ontvangen d.d. 13 juli 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 26 september 2011;
- de repliek van Consument d.d. 6 oktober 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 28 oktober 2011;
- de brief van de gemachtigde van Consument d.d. 23 april 2012;
- de brief van de gemachtigde van Consument d.d. 16 mei 2012.

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.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 11 mei 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. In februari 2003 heeft Consument bij bank A een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') afgesloten voor een hoofdsom van € 105.000,- en een rentevastperiode van 5 jaar. In verband met het aflopen van de rentevastperiode per 1 maart 2008 heeft Consument van bank A bij brief van 25 januari 2008 een renteverlengingsvoorstel (hierna: 'voorstel') ontvangen. Dit voorstel bestond uit een rente van 5,050% voor een periode van 5 jaar.

2.2. Naar aanleiding van dit voorstel heeft Consument zich op 20 februari 2008 tot Aangeslotene gewend om de mogelijkheden voor het oversluiten van de geldlening te

bespreken. Vervolgens heeft Consument besloten de geldlening over te sluiten naar bank B.

2.3. Op 21 maart 2008 heeft Consument via bemiddeling van Aangeslotene een offerte van bank B ontvangen voor een hoofdsom van € 107.000,- en een rente van 4,90% voor een periode van 10 jaar. Consument heeft deze offerte op 2 april 2008 voor akkoord ondertekend.

2.4. Ten behoeve van de aanvraag van de nieuwe hypothecaire geldlening is er op 3 april 2008 en op 10 mei 2008 een werkgeversverklaring opgemaakt.

2.5. In verband met onduidelijkheden omtrent de werkgeversverklaring van Consument heeft het oversluiten van de geldlening naar bank B geen doorgang kunnen vinden.

2.6. Consument heeft de bestaande geldlening bij bank A per 1 oktober 2008 verlengd tegen een rente van 5,85% voor een periode van zes jaar.

## 3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de door haar als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade, welke door Consument is begroot op € 4.410,- zijnde -- naar zij berekent -- het verschil in rente tussen het verlengingsvoorstel van 25 januari 2008 van bank A en de rente van de verlenging van de geldlening per 1 oktober 2008, gedurende een periode van zes jaar.

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

- Aangeslotene heeft niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur kan en mag worden verwacht.
- Nadat Consument de offerte van bank B had ondertekend, heeft zij niets meer van Aangeslotene vernomen. Op 3 april 2008 is een werkgeversverklaring opgemaakt en bij Aangeslotene afgegeven. Aangeslotene heeft vervolgens Consument niet meegedeeld dat op basis van deze werkgeversverklaring geen geldlening kon worden verstrekt. Aangeslotene heeft Consument niet goed en duidelijk voorgelicht.
- Consument heeft als gevolg van het handelen van Aangeslotene de geldlening moeten verlengen tegen een hoger rentepercentage. Indien Aangeslotene Consument direct had meegedeeld dat er met haar arbeidsovereenkomst geen mogelijkheden waren om haar geldlening over te sluiten, dan had Consument de gunstigere rente van het voorstel van bank A kunnen accepteren.

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

- Er is geen sprake van verwijtbaar handelen van Aangeslotene.
- Op basis van de inventarisatie voor de aanvraag van de offerte voor de geldlening is door Consument mondeling aangegeven dat er sprake was van een vast dienstverband. Naar aanleiding van de door Aangeslotene opgevraagde documentatie heeft Aangeslotene een werkgeversverklaring ontvangen waarin sprake was van een flex-contract. Op basis van deze werkgeversverklaring kon de verstrekking van een geldlening geen doorgang vinden en was het voor Aangeslotene niet mogelijk om voor de aanvraag van de geldlening verder te bemiddelen. Aangeslotene heeft dit mondeling aan Consument meegedeeld.

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

## 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 vraag die beantwoord moet worden is of er sprake is van een tekortkoming in de hypotheekbemiddeling door Aangeslotene jegens Consument waardoor Aangeslotene schadeplichtig is ten opzichte van Consument. In dit kader overweegt de Commissie als volgt.

4.2. De Commissie stelt vast dat ten behoeve van het oversluiten van de geldlening op 3 april 2008 een werkgeversverklaring is opgemaakt. Aangeslotene heeft tijdens de hoorzitting verklaard dat hij contact heeft opgenomen met de werkgever van Consument, althans met degene waarvan Aangeslotene dacht dat hij de werkgever van Consument was, omdat in de werkgeversverklaring was opgenomen dat Consument inkomen uit een flexibele arbeidsrelatie had. Naar aanleiding van dit gesprek ontving Aangeslotene een nieuwe werkgeversverklaring, welke is gedateerd op 10 mei 2008. Aangeslotene heeft voorts tijdens de hoorzitting verklaard dat hij naar aanleiding van deze tweede werkgeversverklaring opnieuw met de werkgever van Consument contact heeft opgenomen om duidelijkheid te verkrijgen over het dienstverband van Consument. In de tweede werkgeversverklaring was namelijk opgenomen dat Consument een arbeidsovereenkomst voor bepaalde tijd had en dat haar dienstverband zou eindigen per 29 mei 2008. Voor het verkrijgen van de nieuwe geldlening was het echter noodzakelijk dat Consument inkomen zou krijgen uit een vast dienstverband. Omdat op dat moment door de werkgever van Consument geen duidelijkheid kon worden geboden omtrent een vast dienstverband na 29 mei 2008, heeft Aangeslotene besloten de aanvraag voor de nieuwe geldlening ‘on hold’ te zetten tot het moment waarop hierover meer duidelijkheid zou zijn. Consument heeft tijdens de hoorzitting ontkend dat er tussen haar werkgever en Aangeslotene contact is geweest over de mogelijkheid tot het verkrijgen van een vast dienstverband.

4.3. Consument stelt dat zij door Aangeslotene niet op de hoogte is gesteld van de problemen omtrent de werkgeversverklaring en van het feit dat het derhalve niet mogelijk was om op basis van deze werkgeversverklaring een nieuwe geldlening te verkrijgen. Aangeslotene stelt dat hij dit mondeling aan Consument heeft meegedeeld. Naar het oordeel van de Commissie lag het op de weg van Aangeslotene om, na ontvangst van de tweede werkgeversverklaring, Consument te informeren dat op basis van de werkgeversverklaring de aanvraag voor de geldlening geen doorgang kon vinden en dat hij deze aanvraag ‘on hold’ had gezet totdat er meer duidelijkheid was omtrent het dienstverband van Consument. In dat geval had Consument de mogelijkheid gehad om de geldlening reeds per 1 juni 2008 bij bank A te verlengen tegen het op dat moment geldende rentepercentage, in plaats van per 1 oktober 2008 zoals nu het geval is geweest.

4.4. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene niet aangetoond dat hij Consument tijdig heeft geïnformeerd over het feit dat op basis van de werkgeversverklaring de aanvraag voor de geldlening geen doorgang kon vinden en dat hij deze aanvraag 'on hold' had gezet. Het staat vast dat hij hierover niets schriftelijk heeft bevestigd en van een telefoonnotitie is niet gebleken. Hierdoor heeft Consument niet de mogelijkheid gehad om de geldlening reeds per 1 juni 2008 te verlengen.

4.5. Gelet op het voorgaande oordeelt de Commissie dat er sprake is van een tekortkoming in de hypotheekbemiddeling door Aangeslotene jegens Consument. Dit brengt met zich mee dat de door Consument geleden schade voor vergoeding in aanmerking komt. Naar het oordeel van de Commissie bestaat deze schade uit het verschil tussen de rente die Consument thans verschuldigd is en de rente die Consument verschuldigd zou zijn indien Aangeslotene haar tijdig had geïnformeerd.

4.6. Tijdens de hoorzitting heeft de Commissie Consument verzocht de rentetarieven van bank A per 1 maart 2008 en 1 juni 2008 voor een periode van zes jaar over te leggen, aangezien deze noodzakelijk zijn voor de berekening van de door Consument geleden schade. Van de gemachtigde van Consument heeft de Commissie het rentepercentage per 25 augustus 2008 ontvangen welke, voor een periode van zes jaar, voor een aflossingsvrije hypothecaire geldlening 5,75 bedroeg. De gevraagde rentetarieven per 1 maart 2008 en 1 juni 2008 heeft de Commissie niet van partijen mogen ontvangen. Op basis van de wijzigingen van de rentetarieven van bank A, voor een periode van zes jaar voor een aflossingvrije hypothecaire geldlening, welke de Commissie uit een open bron heeft vernomen (en welke kennis zij aan partijen voor commentaar heeft voorgelegd, waarop geen inhoudelijke reactie is ontvangen), en het uitgangspunt dat de rente per 25 augustus 2008 5,75% bedroeg, heeft de Commissie de rente per 1 juni 2008 vastgesteld op 5,40%. Uit de informatie van de open bron is het de Commissie niet gebleken dat bank A de rente voor een periode van zes jaar in de periode van 25 augustus 2008 tot 1 oktober 2008 heeft gewijzigd. Dit betekent dat de rente per 1 oktober 2008 voor een periode van zes jaar, net als de rente per 25 augustus 2008, 5,75% bedroeg. Nu Consument per 1 oktober 2008 een rente van 5,85% dient te voldoen, gaat de Commissie ervan uit dat bank A een opslag in rekening heeft gebracht van 0,1%. Dit betekent dat voor de berekening van de door Consument geleden schade de rente per 1 juni 2008 van 5,40% verhoogd moet worden met een opslag van 0,1%

4.7. De door Consument geleden schade dient als volgt te worden berekend:

| | |
|---|---|
| Rente per 1 oktober 2008 voor een periode van zes jaar | 5,85% |
| Rente per 1 juni 2008 voor een periode van zes jaar | 5,50% |
| | --- |
| Renteverschil | 0,35% |

Hoofdsom van € 105.000,- * 0,35% * zes jaar = € 2.205,-.

4.8. 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.

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

## 5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen vier weken na dagtekening van dit advies, aan Consument vergoedt een bedrag van € 2.205,-. Ook moet Aangeslotene Consument haar eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht vergoeden, 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.