KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 6
d.d. 18 januari 2010
(mr R.J. Paris, voorzitter, mr J.W.H. Offerhaus en mr J.Th. de Wit)

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 van Consument tot geschilbeslechting van 12 november 2008;
- het ingevulde en ondertekende vragenformulier van 11 november 2008;
- het antwoord van Aangeslotene van 27 april 2009;
- de repliek van Consument van 20 mei 2009;
- de dupliek van Aangeslotene van 8 juni 2009.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 4 december 2009.
Aldaar is Consument met haar gemachtigde verschenen.
Aangeslotene is niet verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 In januari 2006 ontving Consument van Aangeslotene een offerte voor een hypothecaire geldlening ten behoeve van de aankoop van een woning in X, welk transport op 2 oktober 2006 gepland stond. De hypothecaire geldlening bedroeg EUR 439.777,- en was opgebouwd uit drie componenten, te weten; 1) EUR 100.000,- tegen een rente van 3,4% voor vijf jaar vast; 2) EUR 110.000,- tegen een rente van 4,15% voor tien jaar vast; en 3) EUR 229.777,- tegen een variabele rente.

2.2 Consument heeft in de desbetreffende offerte ten aanzien van leningdeel twee achter "vast voor 10 jaar" het rentepercentage doorgehaald onder de toevoeging *'wordt variabel'*. Deze wijzigingen zijn niet door Consument geparafeerd.

2.3 In juni 2007 attendeerde Aangeslotene Consument erop dat het zinvol was om zijn hypotheekrente langdurig vast te zetten. Hierop heeft Consument een offerte bij Aangeslotene aangevraagd.

2.4 Vervolgens bracht Consument eigenhandig wijzigingen aan op de door Aangeslotene nieuw uitgebrachte hypotheekofferte. Aangeslotene heeft de

gewijzigde offerte niet in behandeling genomen. De financiering werd ongewijzigd voortgezet.

2.5 In januari 2008 bracht Aangeslotene nogmaals een offerte uit. Consument bracht wederom handmatig wijzigingen aan en Aangeslotene heeft de offerte evenmin in behandeling genomen. Aangeslotene liet dit op 29 februari 2008 schriftelijk aan Consument weten en verzocht hem om contact op te nemen met een van haar hypotheekadviseurs. Consument gaf hier geen gehoor aan.

3. Geschil

3.1 Consument vordert dat Aangeslotene alsnog de overeenkomst na zal komen zoals verwoord in de door partijen ondertekende offerte van januari 2006. Voorts eist Consument terugbetaling van alle te veel betaalde rente vermeerderd met wettelijke rente.

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen: De adviseur van Aangeslotene zelf heeft Consument geadviseerd de offerte te ondertekenen en hierop aan te geven wat eventueel gewijzigd zou dienen te worden, in het geval de rentevoorwaarden ten tijde van het transport gunstiger zouden zijn dan ten tijde van het uitbrengen van de offerte.

3.3 De wijzigingen zijn handmatig aangebracht in de offerte en zijn niet geparafeerd door Consument, met als doel dat de oorspronkelijke offerte als uitgangspunt zou blijven dienen. Zo is afgesproken met de adviseur van Aangeslotene dat, wanneer in oktober 2006 mocht blijken dat de ontwikkeling van de variabele rente met betrekking tot leningdeel twee voor Consument gunstiger zou zijn dan de vaste rente van 4,15%, dat deze dan van tien jaar vast gewijzigd zou worden in een variabele component.

3.4 Aangeslotene heeft de niet geparafeerde wijzigingen in de offerte ten aanzien van de rente nimmer ondertekend, dan wel bevestigd.

3.5 Ter zitting stelt Consument dat hij heeft afgesproken met de adviseur van Aangeslotene dat wanneer de oorspronkelijke offerte niet gunstig voor hem zou zijn, hij in ieder geval een nieuwe offerte zou ontvangen. Aangeslotene heeft zonder bericht of bevestiging de variabele rente gehanteerd. Consument heeft er dan ook gerechtvaardigd op mogen vertrouwen dat de oorspronkelijke offerte rechtskracht had verkregen.

3.6 Consument voert ter zitting aan dat hij, toen hij op het dagafschrift las dat er sprake was van een variabele rente, zich onmiddellijk tot Aangeslotene heeft gewend.

3.7 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren aangevoerd: Het was een eenmalige uitzondering dat Aangeslotene in januari 2006 de handmatig doorgevoerde wijziging ten aanzien van de rente over leningdeel twee in de offerte

heeft geaccepteerd. Aangezien de variabele rente gunstiger voor Consument uitpakte dan de vaste rente, heeft Aangeslotene hier mee kunnen instemmen.

3.8 De handmatige wijzigingen in de offertes van juni 2007 en januari 2008, waarin Consument zijn visie op de lopende leningen opgenomen wenste te zien, heeft Aangeslotene dan ook niet kunnen accepteren.

3.9 Consument stelt dat hij niet heeft geweten dat de offerte was geaccepteerd, echter hij had op zijn dagafschriften kunnen lezen dat er een variabele rente gehanteerd werd over leningdeel twee. Artikel 12 van de Algemene Bankvoorwaarden en 15.1 van het Reglement van Aangeslotene stellen dat afschriften terstond gecontroleerd dienen te worden en dat bij onduidelijkheden onverwijld contact moet worden opgenomen met de bank.

3.10 Voorts stelt Aangeslotene dat Consument niet-ontvankelijk is op grond van artikel 10.1 sub a van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening. Aangeslotene beroept zich tevens op artikel 6:89 Burgerlijk Wetboek (BW).

4. Beoordeling

4.1 Aangeslotene heeft een beroep gedaan op niet ontvankelijkheid van Consument in zijn klacht nu het geschil betrekking heeft op een offerte van 23 januari 2006 en hij eerst op 29 juni 2007 heeft geklaagd, derhalve na het verstrijken de termijn van één jaar als bedoeld in artikel 10.1 sub a van het Reglement. De Commissie oordeelt daarover dat het Consument eerst na het transport van oktober 2006 uit de rekeningafschriften duidelijk kon zijn dat Aangeslotene voor het onderwerpelijke leningdeel een variabele rente hanteerde. Nu zijn klacht zich daartegen richt en hij na kennisneming van het rekeningafschrift binnen een jaar geklaagd heeft, is hij ontvankelijk in zijn klacht. Hetzelfde geldt voor het eveneens door Aangeslotene gedane beroep op artikel 12 Algemene Bankvoorwaarden, artikel 15 Reglement van Aangeslotene en artikel 6:89 BW.

4.2 De Commissie stelt vast dat het geschil zich toespitst op hetgeen voorafgaande aan de offerte van januari 2006 tussen Consument en de adviseur van Aangeslotene besproken is. Niet in geschil is dat tussen hen gesproken is over aanpassing van het vaste deel van de offerte in een variabel deel. Of er daarbij afspraken zijn gemaakt wanneer de variabele rente zou gelden, is niet aannemelijk geworden. Immers de afspraken zijn telefonisch gemaakt en bandopnames zijn niet bewaard. Uitgegaan moet dan worden van hetgeen schriftelijk is vastgelegd en dat is dat Consument het rentepercentage van het vaste deel heeft doorgehaald en aangetekend heeft “wordt variabel”. Aangezien die wijziging kennelijk overeenstemde met de opvatting van Aangeslotene over de gemaakte afspraak, althans de wijziging door Aangeslotene geaccepteerd werd, is niet gebleken van een andersluidende afspraak tussen partijen.

In elk geval is niet aannemelijk geworden dat partijen hebben afgesproken dat een gewijzigde offerte uitgebracht zou worden als de variabele rente op of omstreeks de passeerdatum lager zou zijn. Ter zitting is bovendien vastgesteld dat de variabele rente op de passeerdatum inderdaad lager was dan de geoffreerde vaste rente, zodat – indien de Consument al gelijk heeft met de door hem gestelde afspraak over toepassing van de variabele rente indien deze dan lager zou zijn – Consument gekregen heeft hetgeen hij afgesproken heeft, daargelaten dat zulks niet uitdrukkelijk door Aangeslotene bevestigd is. Uit een en ander volgt dat ervan uitgegaan moet worden dat tussen partijen afgesproken is dat er voor het onderwerpelijke leningdeel ook een variabele rente zou gelden. De klacht van Consument wordt dan ook in zoverre afgewezen.

4.3 Nu de klachten omtrent de latere offertes zien op hetgeen daarin vastgelegd is over de afspraken in de offerte van januari 2006, hetgeen Consument ter zitting bevestigde, en hiervoor is uitgemaakt dat de klacht over de offerte van januari 2006 verworpen wordt, delen de klachten over de latere offertes dat lot.

4.4 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van de Consument wordt afgewezen.