KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-192 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)

in het geschil tussen

Consument;

tegen

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid AFAB Geldservice B.V., gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen Aangeslotene.

Samenvatting

Consument heeft op advies van AFAB Geldservice B.V. besloten om zijn bestaande hypothecaire geldlening over te sluiten. In de nieuwe hypothecaire geldlening zouden twee bestaande consumptieve kredieten worden opgenomen; dit zou leiden tot lagere maandlasten. AFAB Geldservice B.V. heeft aan Consument aangegeven dat de aangevraagde hypothecaire geldlening zou worden verstrekt. Vooruitlopend op het afsluiten van de nieuwe hypothecaire lening, heeft Consument zijn bestaande consumptieve kredieten overgesloten en een extra bedrag opgenomen. Later is gebleken dat er geen aanbieder bereid bleek een nieuwe hypothecaire geldlening te verstrekken aan Consument. Hierdoor werd Consument met hogere maandlasten opgezadeld dan in het vooruitzicht gesteld door AFAB Geldservice B.V.
De Commissie is van oordeel dat AFAB Geldservice B.V. in haar uitlatingen richting Consument het vertrouwen bij Consument heeft gewekt dat de verzochte hypothecaire geldlening zou worden verstrekt en dat de consumptieve kredieten zouden kunnen worden overgesloten. Nu dit achteraf niet mogelijk is, is AFAB Geldservice aansprakelijk voor de door Consument geleden schade. De vordering van Consument wordt (deels) toegewezen.

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 14 november 2011; en
- het verweerschrift van Aangeslotene van 26 maart 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. Daar is Consument in persoon verschenen. Aangeslotene heeft vlak voor de zitting bericht niet te zullen verschijnen. Aangeslotene is dan ook niet verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

In januari 2009 heeft Consument zich tot Aangeslotene gewend voor een nieuwe hypothecaire geldlening. Consument had toen reeds een hypothecaire geldlening, twee consumptieve kredieten (effectieve rente in respectievelijk mei en augustus 2008 6,9% en 8,2%) en een levensverzekering.
Op advies van Aangeslotene heeft Consument besloten zijn bestaande hypothecaire geldlening over te sluiten. In de nieuwe hypothecaire geldlening zouden de consumptieve kredieten worden opgenomen en kon Consument een additioneel bedrag van € 9.000,- lenen; dit alles zou volgens Aangeslotene tot lagere maandlasten leiden.
Per e-mail van 13 februari 2009 heeft Consument Aangeslotene geïnformeerd over zijn BKR-registratie. Aangeslotene heeft aan Consument aangegeven dat de nieuwe hypothecaire lening door de aanbieder zal worden verstrekt. Aangeslotene heeft in haar e-mail van 26 februari 2009 het volgende aan Consument geschreven: "*Graag ontvangen wij van het UVW een bevestiging dat je niet herkeurd gaat worden en dat je inkomen blijvend is. Wanneer we deze bevestiging hebben dan kan de gevraagde hypotheek verstrekt worden*".
Nu Aangeslotene heeft bevestigd dat de nieuwe hypothecaire geldlening verstrekt zou worden, zijn in maart 2009 de consumptieve kredieten vooruitlopend op de nog af te sluiten nieuwe geldlening omgezet in een nieuw consumptief krediet (effectieve rente in maart 2009 9,9%). Het was de bedoeling dat dit consumptieve krediet in de nieuwe hypothecaire geldlening zou worden opgenomen. Een deel van dit consumptief krediet is gebruikt om bestaande consumptieve kredieten af te lossen; het restant van € 9.000,- is door Consument opgenomen.
Vooruitlopend op de nieuwe hypothecaire geldlening, heeft Consument op advies van Aangeslotene zijn bestaande levensverzekering (premie € 146,22 per maand) beëindigd en een nieuwe levensverzekering (premie € 266,- per maand) afgesloten. In haar brief aan Consument van 24 april 2009 met betrekking tot de verpanding van de levensverzekering verklaart Aangeslotene het volgende: "*Deze polis is afgesloten in samenhang met de via AFAB Geldservice afgesloten hypotheek.*"
Later is gebleken dat geen aanbieder een nieuwe hypothecaire geldlening aan Consument wenste te verstrekken vanwege diens BKR-registratie en financiële positie. Dit heeft tot gevolg dat het consumptief krediet niet kon worden opgenomen in de nieuwe geldlening en Consument met hogere maandlasten bleef zitten dan in het vooruitzicht gesteld door Aangeslotene. Omdat de premie van de nieuwe levensverzekering hoger was dan de premie van de oorspronkelijk levensverzekering, heeft Consument de nieuwe levensverzekering beëindigd.

3. Geschil

Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hem geleden schade van € 6.192,68, bestaande uit een bedrag van € 2.093,- aan betaalde extra premie voor de nieuwe levensverzekering en een bedrag van € 4.099,68 aan extra rentekosten voor het nieuwe consumptief krediet. Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat Aangeslotene is tekortgeschoten in haar zorgplicht. Aangeslotene heeft ten onrechte het vertrouwen gewekt dat een nieuwe hypothecaire geldlening zou worden verstrekt, waarin het consumptief krediet zou worden opgenomen en dat dit alles tot lagere maandlasten zou leiden.
Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

4. Beoordeling

De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen in hoeverre Aangeslotene haar zorgplicht als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener is nagekomen.
De Commissie stelt vast dat Consument in januari 2009 contact heeft opgenomen met Aangeslotene en dat vervolgens besproken is om zijn bestaande hypothecaire geldlening over te sluiten, daarin zijn consumptieve kredieten op te nemen, een additioneel bedrag van € 9.000,- ter beschikking te krijgen en om zo zijn maandlasten te verlagen.
De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene in haar stellige uitlatingen richting Consument, waarin geen voorbehouden zijn opgenomen, bij Consument het vertrouwen heeft gewekt dat de nieuwe hypothecaire geldlening zou worden verstrekt en dat de consumptieve kredieten daarin tegen aanzienlijk lagere rente zouden kunnen worden opgenomen. Op basis van dit gewekte vertrouwen zijn de bestaande consumptieve leningen, vooruitlopend op de nieuwe hypothecaire geldlening, overgesloten en is het additionele bedrag opgenomen. Ook is de bestaande levensverzekering beëindigd en is een nieuwe levensverzekering afgesloten. Aangeslotene kan aan Consument niet tegenwerpen dat hij had moeten wachten met het oversluiten van de consumptieve kredieten en het opnemen van het additionele bedrag. Consument heeft immers mogen vertrouwen op de uitlatingen van Aangeslotene. Indien het onvoldoende zeker was dat de nieuwe hypothecaire geldlening zou worden verstrekt, had Aangeslotene Consument uitdrukkelijk moeten adviseren om te wachten met het oversluiten van de consumptieve kredieten en het opnemen van het additionele bedrag. Anders dan Aangeslotene stelt, is niet aannemelijk geworden dat zij dit Consument uitdrukkelijk heeft afgeraden, dan wel dat zij Consument heeft gewaarschuwd voor de risico's. Wat betreft de levensverzekering heeft Aangeslotene niet verduidelijkt waarom zij adviseerde een

nieuwe levensverzekering te sluiten voordat de nieuwe hypothecaire geldlening afgesloten was.
Gelet op de voorgaande overwegingen is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene jegens Consument in het advies- en bemiddelingstraject toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgverplichting als redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener. Aangeslotene dient Consument derhalve de daaruit voortvloeiende schade te vergoeden.
De Commissie is oordeel dat de schade van Consument bestaat uit de hogere maandlasten van Consument dan die in het vooruitzicht zijn gesteld door Aangeslotene. Deze schade is door Consument gesteld op € 4.099,68. Het geëiste bedrag komt de Commissie – gezien het verschil in rente tussen de consumptieve kredieten, het nieuwe consumptieve krediet en de te verwachten rente van de nieuwe hypothecaire geldlening – niet onredelijk voor en dient derhalve door Aangeslotene aan Consument te worden vergoed. Voorts heeft Consument schade geleden door het beëindigen van de bestaande levensverzekering en het afsluiten van een nieuwe levensverzekering. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene in het kader hiervan een bedrag van € 908,- aan Consument dient te vergoeden, zijnde de betaalde premies voor de levensverzekering na aftrek van de reeds uitbetaalde afkoopwaarde. Laatstgenoemd bedrag heeft Aangeslotene overigens aan Consument aangeboden.
Nu Consument in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het door Consument verschuldigde klachtgeld ad € 50,- voor de behandeling van onderhavige geschil te vergoeden.
Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als niet bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 5.007,68, alsmede diens eigen bijdrage 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.