Niet-bindende uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2013-234 d.d. 17 juli 2013
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. A.P. Luitingh, en mr. J.Th. de Wit, leden, en mevrouw mr. M. Nijland, secretaris)

Samenvatting

Consumenten hebben bij de renteverlenging van hun hypothecaire geldlening gekozen voor een zogenoemd Voordeelpakket Loyaliteitskorting. In ruil voor een rentekorting zouden Consumenten bij tussentijdse volledige aflossing een boeterente moeten betalen. Na enige tijd zijn Consumenten overgegaan tot volledige aflossing van de geldlening en zagen zij zich met een boete geconfronteerd. Consumenten stellen zich op het standpunt dat de financieel adviseur hen heeft geadviseerd om bij renteverlenging voor het Voordeelpakket Loyaliteitskorting te kiezen, terwijl dit in de gegeven omstandigheden geen passend advies was. Zij vorderen de in rekening gebrachte boeterente van de financieel adviseur. De Commissie overweegt als volgt. Het wezenlijke kenmerk van een advies is dat sprake is van een aanbeveling met betrekking tot een specifiek financieel product, gericht aan een bepaalde consument. Op basis van het dossier en het ter zitting verhandelde is onvoldoende komen vast te staan dat Aangeslotene het renteverlengingsvoorstel met Consumenten heeft besproken. Er kan dan ook niet gezegd worden dat sprake is geweest van advies. De Commissie komt daarmee niet meer toe aan de beantwoording van de vraag of sprake is geweest van een passend advies. Zij wijst de vordering af.

Consument,

de besloten vennootschap met beperkte aansprakelijkheid De Verzekeringsspecialist B.V., gevestigd te Nijmegen, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 d.d. 1 november 2012;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consumenten; en
- 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 niet bindend aanvaarden.

Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op vrijdag 24 mei 2013 en aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1. Op 21 oktober 2003 heeft een geldverstrekker via bemiddeling van Aangeslotene een hypothecaire geldlening aan Consumenten verstrekt. De lening bestond uit twee delen. Het eerste deel had een rentevaste periode van twaalf maanden en het tweede deel had een rentevaste periode van vijf jaar.

2.2. Omdat de rentevaste periode van het tweede leningdeel op 1 november 2008 zou verstrijken, heeft de geldverstrekker Consumenten bij brief van 24 september 2008 een renteherzieningsvoorstel toegezonden. In de brief worden Consumenten in de gelegenheid gesteld een nieuwe rentevaste periode te kiezen en daarnaast kunnen zij kiezen voor toepassing van de Loyaliteitskorting, welke onder voorwaarden een rentekorting van 0,1% op het hypotheektarief met zich meebrengt.

2.3. In bedoelde brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

> "Wij bieden u hierbij tevens de mogelijkheid aan om te kiezen voor Maatwerk in rente met voordeelpakket Loyaliteitskorting. Zie bijlage Voordeelpakket.
> Indien u kiest voor Maatwerk in rente, dan worden de voorwaarden van de bijlage voor de door u gekozen rentevaste periode van toepassing verklaard op uw lening."

In de bijlage "Maatwerk in rente" is het volgende opgenomen:

> "Ten gevolge van uw keuze is in tegenstelling tot hetgeen bepaald is in artikel 6 lid 5 van het Reglement in bepaalde gevallen wel een vergoeding verschuldigd voor de leningdelen waarvoor partijen een vrijwillige boete bij verkoop zijn overeengekomen. De voorwaarden hiervoor zijn:
> In geval van vervroegde aflossing bij vrijwillige verkoop van het onderpand gevolgd door juridische levering en overdracht en verhuizing zal de bank de schuldenaar op zijn verzoek een nieuwe hypothecaire lening aanbieden met dezelfde hoofdsom als de af te lossen lening en tegen dezelfde rentecondities. Voorwaarde is dat verstrekking van de lening op basis van het aangeboden onderpand en de financiële positie van de schuldenaar van dat moment volgens de acceptatiecriteria van de bank verantwoord is.
> Indien de verstrekking van de nieuwe lening niet binnen de acceptatiecriteria van de bank zou vallen of indien de schuldenaar het aanbod niet aanvaardt en bovendien op het tijdstip van de aflossing de marktrente voor soortgelijke leningen lager is dan de leningsrente, is de schuldenaar een vergoeding wegens vervroegde aflossing verschuldigd. Deze wordt berekend zoals is bepaald in artikel 6.3 van het Reglement.
> Deze vergoeding bedraagt maximaal drie procent van het af te lossen bedrag."

2.4. Op 3 oktober 2008 hebben Consumenten een e-mailbericht aan Aangeslotene gezonden. Daarin hebben zij onder meer het volgende gevraagd:

"Is het verstandig voor 5 of voor zeven jaar een nieuwe rente aan te gaan? Wij zijn nu beiden 58,5 jaar oud en zullen waarschijnlijk tot ons 65e blijven werken (of iets korter). Tegen die tijd willen we verhuizen naar Frankrijk, wat betekent dat dan als we in één keer aflossen?"

2.5. Op 5 oktober 2008 hebben Consumenten nog een e-mailbericht aan Aangeslotene gezonden:

"(…) Nog een enkele en hopelijk laatste vraag.
Stel dat wij niet direct een ander koophuis gevonden hebben, maar wel alvast willen verkopen hoe vindt dan de overbrugging plaats? Met andere woorden hoe behouden wij aanspraak op de hypotheek zonder hem per direct na verkoop om te willen zetten? (…)"

2.6. Op 13 oktober 2008 heeft Aangeslotene voornoemd e-mailbericht doorgestuurd aan de geldverstrekker met het verzoek hierop te reageren.

2.7. Op 14 oktober 2008 heeft de geldverstrekker telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene. In haar administratie heeft de geldverstrekker hierover het volgende genoteerd:

"Tc tp 14-10-08
Keuze voor rente wordt door tp met cliënt besproken + "boete bij verkoop".
[naam]"

2.8. Bij brief van 15 oktober 2008 heeft de geldverstrekker Consumenten een brief toegezonden met een algemene toelichting op de gevolgen van verhuizing op de hypothecaire geldlening.

2.9. Op 20 oktober 2008 hebben Consumenten de renteherzieningsbrief ondertekend, waarbij zij ten aanzien van het tweede leningdeel voor een rentevaste periode van vijf jaar hebben gekozen. Tevens hebben zij voor Maatwerk in rente met Loyaliteitskorting gekozen. Dit bracht een korting van 0,1% op het hypotheekrentetarief met zich mee.

2.10. Bij brief van 23 oktober heeft de geldverstrekker de keuze van Consumenten bevestigd. Per 1 november 2008 zijn de nieuwe voorwaarden ingegaan.

2.11. Op 29 april 2011 heeft de geldverstrekker een fax van een notaris ontvangen waarin wordt medegedeeld dat Consumenten hun woning hebben verkocht en dat de levering op 1 juni 2011 staat gepland. De notaris heeft de geldverstrekker verzocht een aflosnota op te stellen.

2.12. Op 11 mei 2011 heeft de geldverstrekker de aflosnota aan de notaris toegezonden. Uit deze nota blijkt dat Consumenten een vergoeding wegens vervroegde aflossing van het tweede leningdeel verschuldigd zijn overeenkomstig de onder 2.3. vermelde Bijlage Maatwerk in rente.

3. Geschil

3.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot het vergoeden van een bedrag van € 7.875,17, te vermeerderen met wettelijke rente.

3.2. Aan deze vordering leggen Consumenten ten grondslag dat Aangeslotene toerekenbaar jegens hen is tekortgeschoten door hun onvolledig te informeren over de consequenties van de keuze voor de Loyaliteitskorting. Te meer nu Aangeslotene ervan op de hoogte was dat Consumenten op termijn hun woning wilden verkopen zonder de lening ten behoeve van een andere woning voort te zetten.

3.3. Aangeslotene heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1. Consumenten stellen zich op het standpunt dat Aangeslotene het renteverlengingsvoorstel en de brief van 15 oktober 2008 van de geldverstrekker in een persoonlijk gesprek nader heeft toegelicht en hen heeft geadviseerd om voor het Voordeelpakket Loyaliteitskorting te kiezen, terwijl dit in de gegeven omstandigheden geen passend advies was.

4.2. Vooropgesteld overweegt de Commissie als volgt. Het wezenlijke kenmerk van een advies is dat sprake is van een aanbeveling met betrekking tot een specifiek financieel product, gericht aan een bepaalde consument.

4.3. De Commissie stelt vast dat Aangeslotene de e-mailberichten van 3 en 5 oktober 2008 met daarin een aantal vragen van Consumenten over het renteverlengingsvoorstel aan de geldverstrekker heeft doorgezonden. Tevens staat vast dat laatstgenoemde bij brief van 15 oktober 2008 rechtstreeks aan Consumenten in algemene zin de gevolgen van verhuizing op de hypothecaire lening heeft beantwoord.

4.4. Op basis van het dossier en het ter zitting verhandelde is onvoldoende komen vast te staan dat Aangeslotene het renteverlengingsvoorstel en bedoelde brief met Consumenten heeft besproken, alvorens zij hun keuze voor het Voordeelpakket Loyaliteitskorting hebben gemaakt. Het dossier bevat hier wel aanwijzingen voor, gelet op de aantekening van de medewerker van de geldverstrekker ”keuze voor

rente wordt door tp met cliënt besproken + boete bij verkoop", maar dit is niet komen vast te staan. Daarom moet het ervoor worden gehouden dat Consumenten op 20 oktober 2008 zelfstandig de keuze hebben gemaakt voor het Voordeelpakket Loyaliteitskorting.

4.5. Gelet op het onder 4.2. overwogene is dan ook niet komen vast te staan dat sprake is geweest van een aanbeveling met betrekking tot het Voordeelpakket Loyaliteitskorting en dat Aangeslotene consumenten heeft geadviseerd over het renteverlengingsvoorstel. De Commissie komt daarmee niet meer toe aan de beantwoording van de vraag of sprake is geweest van een passend advies. Zij ziet dan ook geen juridische grondslag voor de vordering en wijst deze af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering bij niet bindend advies 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.