Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 168
d.d. 7 juli 2011
(mevrouw mr. E.M. Dil-Stork, voorzitter, de heer drs. A. Adriaansen en mevrouw mr. J.W.M. Lenting)

Samenvatting

Bemiddelaar heeft onvoldoende informatie aan Consumenten verstrekt in de aanloop naar de totstandkoming van de hypothecaire geldlening en daardoor niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel dienstverlener verwacht had mogen worden.

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 door Consumenten ondertekende vragenformulier van 21 september 2010 voorzien van begeleidend schrijven;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 7 januari 2011.

Consumenten hebben geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid te repliceren.
De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft tevens vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 15 april 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
Consumenten hebben zich op 24 juni 2008 tot Aangeslotene gewend in het kader van een door hen af te sluiten hypothecaire geldlening ten behoeve van een nieuw te bouwen woning. Het transport van deze woning stond gepland op 17 september daaropvolgend. In aansluiting op dit gesprek heeft Aangeslotene een hypotheekofferte aangevraagd bij een potentiële geldverstrekker. De aanvraag betrof een hypothecaire geldlening van € 500.000, - tegen een rentepercentage van 5,6 voor tien jaar vast. Op 16 juli 2008 heeft de geldverstrekker hiertoe een offerte uitgebracht. Rekeninghoudend met de stijgende rentetarieven hebben Consumenten op 20 juli 2008 besloten € 400.000,- te lenen en de rest uit eigen middelen te financieren. Aangeslotene heeft Consumenten vervolgens bericht dat de geldverstrekker geen nieuwe offerte zou uitbrengen en dat de wijzigingen konden worden aangetekend op de reeds uitgebrachte offerte. Een aantal dagen later, op 22 juli 2008 heeft Aangeslotene per e-mail aan Consumenten bevestigd dat het rentetarief "0,2% omlaag gaat als je onder de 100% executieklassewaarde komt". Aangeslotene

heeft het rentetarief handmatig en ongeparafeerd aangepast op de eerder uitgebrachte offerte. Vervolgens hebben Consumenten op 29 juli 2008 de aangepaste offerte voor akkoord ondertekend en bij Aangeslotene ingeleverd. Op grond van de inhoud van de voorlopige notarisafrekening van 9 september 2008 is het Consumenten gebleken dat zij vóór, dan wel uiterlijk op het moment van het passeren van de hypotheekakte een groot deel van het bedrag aan eigen middelen zouden moeten inbrengen. Consumenten verkeerden echter in de veronderstelling dat zij dit bedrag bij de oplevering van de woning zou mogen inbrengen. Bij de passerend notaris is Consumenten vervolgens gebleken dat de geldverstrekker een hypotheekrentepercentage van 5,6 hanteerde. Navraag bij Aangeslotene leerde Consumenten dat in het rentepercentage van 5,6 reeds een korting van 0,2% was verdisconteerd.
Aangeslotene heeft erkend dat er fouten door haar zijn gemaakt in het offertetraject en heeft Consumenten in dat kader op 10 oktober 2008 coulancehalve een bedrag van € 1.000,- aangeboden. Consumenten zijn hier niet mee akkoord gegaan.

3. Geschil

3.1. Consumenten vorderen van Aangeslotene het verschil van 0,2% aan hypotheekrente over het bedrag van € 400.000,- over een periode van tien jaar, welke schade door hen wordt begroot op een bedrag van € 8.000,-.
Consumenten vorderen tevens de door hen gederfde rente over € 65.000,- aan eigen geld, door hen begroot op een bedrag van € 2.500,-.

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

- Zowel mondeling als schriftelijk (in meerdere hypotheeklastenoverzichten en adviesbrochures) hanteert Aangeslotene een hypotheekrentepercentage van 5,4. Aangezien het daadwerkelijke rentepercentage 5,6 bedroeg, heeft Aangeslotene Consumenten onjuist voorgelicht.
- Gedurende de adviesgesprekken zijn Consumenten en Aangeslotene overeengekomen dat het bedrag aan eigen middelen bij de oplevering van de woning door Consumenten ingebracht kon worden.

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

- Aangeslotene erkent dat er door haar een fout is gemaakt bij de bemiddeling voor wat betreft de hoogte van de rente van de hypothecaire geldlening van Consumenten. Deze fout heeft echter niet geleid tot schade. Consumenten verwachtten een rentekorting van 0,2% te krijgen, maar een rente van 5,4% was gewoonweg niet mogelijk. Er is slechts sprake van een teleurgestelde verwachting aan de zijde van Consumenten geweest. Daarnaast was het Consumenten bekend dat zij ongeveer € 90.000,- aan eigen middelen dienden in te brengen, waarvan een groot deel bij het passeren van de hypotheekakte moest worden voldaan. Tot op heden bestaat er bij geen enkele geldverstrekker de mogelijkheid om eigen middelen achteraf of tijdens de looptijd van de hypotheek in te brengen.

4. Ter zitting

4.1. Consumenten hebben desgevraagd toegelicht dat zij zich breed hebben georiënteerd voor wat betreft de af te sluiten hypothecaire geldlening. Eén en ander heeft niet tot een scherper aanbod geleid.

4.2. Consumenten hebben gesteld dat zij 6,5% rente op hun spaargeld zouden genereren en derhalve schade hebben geleden nu zij het bedrag aan eigen middelen eerder dienden in te brengen.

4.3. Aangeslotene heeft desgevraagd niet betwist dat haar adviseur de wijzigingen in de hypotheekofferte handmatig heeft aangebracht.

4.4. Partijen zijn ter zitting in de gelegenheid gesteld om een regeling in der minne te beproeven, hetgeen niet tot resultaat heeft geleid.

5. Beoordeling

5.1 De Commissie stelt vast dat tussen Aangeslotene en Consumenten ter verkrijging van een hypothecaire geldlening een bemiddelingsovereenkomst tot stand is gekomen. Van Aangeslotene mocht mitsdien worden verwacht dat zij bij de uitoefening van haar in dit kader te verrichten werkzaamheden de zorg van een redelijk handelend en redelijk bekwaam financieel dienstverlener in acht zou nemen.

5.2. In dat verband stelt de Commissie vast dat gedurende de periode voorafgaand aan het tekenen van de offerte, een gesprek tussen de adviseur van Aangeslotene en Consumenten heeft plaatsgevonden en zij verscheidene malen hebben gecommuniceerd via e-mail. De adviseur heeft daarbij per e-mail van 22 juli 2008 bevestigd dat het rentetarief 0,2% omlaag ging. De Commissie stelt voorts vast dat Aangeslotene niet betwist dat haar adviseur vervolgens het hypotheekrentepercentage in de offerte handmatig heeft aangepast en dat verwarring bestond over het moment waarop de eigen middelen door Consumenten dienden te worden ingebracht.

5.3. Gezien het voorgaande is de Commissie van oordeel dat er gedurende het bemiddelingstraject een aantal fouten door de adviseur van Aangeslotene is gemaakt.
Ten eerste is de hypotheekofferte onduidelijk omdat deze op meerdere punten handmatig werd aangepast zonder dat deze wijzigingen geparafeerd waren door de geldverstrekker en bleek de te betalen hypotheekrente hoger dan in de aangepaste offerte vermeld. Pas bij het passeren van de hypotheekakte zagen Consumenten zich daarmee geconfronteerd.
Ten tweede is het de Commissie niet gebleken dat Aangeslotene Consumenten afdoende heeft geïnformeerd over het moment waarop zij de eigen middelen zouden moeten inbrengen.
De Commissie acht de wijze waarop Aangeslotene de offerte heeft afgehandeld dan ook uitermate onzorgvuldig.

5.4. Door deze onzorgvuldigheden heeft de betreffende adviseur van Aangeslotene niet gehandeld zoals van een redelijkheid handelend en redelijk bekwaam financieel dienstverlener verwacht had mogen worden. Dit behoort voor

rekening en risico van Aangeslotene te komen, nu het hier een werknemer in haar dienst betreft.

5.5. Ter beoordeling ligt vervolgens de vraag of en zo ja, welke schade Consumenten daardoor hebben geleden. Consumenten zijn bij de berekening van de door hen gevorderde schade uitgegaan van een hypotheekrentepercentage van 5,4, aangezien zij aanspraak zouden kunnen maken op een korting van 0,2%. Dit uitgangspunt is echter niet juist. De Commissie is van oordeel dat niet, dan wel onvoldoende vast is komen te staan, dat dit rentepercentage gerealiseerd had kunnen worden. Consumenten hadden er ook niet op mogen vertrouwen dat de eenzijdig door de adviseur van Aangeslotene aangepaste offerte vanzelfsprekend door de geldverstrekker geaccepteerd zou worden.

5.6. De Commissie moet daarnaast vaststellen dat Consumenten zonder meer op enig moment een bedrag aan eigen geld hadden dienen in te brengen en dat zij bij latere inbreng daarvan eerder de hypotheekrente over dat bedrag hadden moeten betalen. Van rentederving van betekenis kan dan ook geen sprake zijn. Eén en ander laat echter onverlet, zoals hierboven overwogen, dat de door Aangeslotene verrichte werkzaamheden niet van een zodanige kwaliteit zijn geweest zoals van een redelijk en vakbekwaam handelend bemiddelaar had mogen worden verwacht. Naar het oordeel van de Commissie moet dit ertoe leiden dat Aangeslotene geen aanspraak kan maken op het gehele door haar in rekening gebrachte bedrag aan provisie als vergoeding voor de door haar verrichte werkzaamheden. Het is dan ook deze schade die naar het oordeel van de Commissie voor toewijzing in aanmerking komt en die door haar ex aequo et bono wordt vastgesteld op een bedrag van € 3.000,-.

5.7. Nu Consumenten in het gelijk worden gesteld komt het klachtgeld tevens voor vergoeding in aanmerking.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consumenten vergoedt een bedrag € 3.000,- vermeerderd met de € 50,- ter zake van de door hem betaalde eigen bijdrage voor behandeling van het geschil door de Commissie. Het meer of anders gevorderde wijst de Commissie 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.