KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2011-332 d.d. 18 november 2011
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden, en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Adviseren. De bank is toerekenbaar tekort geschoten in haar zorgverplichting, daar signalen van Consument over haar wensen voor een andere hypotheekvorm niet adequaat zijn opgepakt. Aangeslotene dient Consument financieel tegemoet te komen. Nu Consument er uiteindelijk zelf voor heeft gekozen om over te stappen naar een andere geldverstrekker, maar dit niet strikt noodzakelijk was, blijft een gedeelte van de door haar gevorderde schade voor eigen rekening.

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 Consument ondertekende vragenformulier met nadere toelichting, ontvangen op 28 oktober 2010;
- het antwoord van Aangeslotene van 3 maart 2011;
- de repliek van Consument van 28 maart 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 17 mei 2011.

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 10 juni 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- In juli 1998 is Consument een hypothecaire geldleningovereenkomst aangegaan met Aangeslotene, bestaande uit een deel spaarhypotheek, een deel aflossingsvrij en een overlijdensrisicoverzekering. Op 1 december 2008 zou de rentevastperiode van deze hypotheek aflopen.
- Op 22 september 2008 neemt Consument contact op met Aangeslotene en vraagt naar de mogelijkheden van het omzetten van haar hypotheek naar een annuïteitenhypotheek. Aangeslotene adviseert haar daaromtrent en verwijst verder naar de brief herziening condities die in oktober gaat volgen omtrent het aflopen van de rentevastperiode.

- In de weken daarna is er nog diverse keren telefonisch contact geweest tussen partijen over diverse hypotheekvormen en de daarmee gepaard gaande verzekeringspremies.
- Op 27 oktober 2008 heeft Aangeslotene een offerte gestuurd voor een voortzetting van de beide leningdelen voor eenzelfde renteperiode van vijf jaar ingaande 1 december 2008.
- Naar aanleiding van deze offerte heeft Consument Aangeslotene op 30 oktober 2008 gevraagd om een offerte ten behoeve van een 20 jaars renteperiode en voor de omzetting van het aflossingsvrije deel naar een spaar/meegroeihypotheek.
- Op 9 november 2008 heeft Consument per email een klacht ingediend bij Aangeslotene over het gegeven dat zij reeds vanaf 22 september 2008 doende is om een offerte te ontvangen voor het wijzigen van haar hypotheekvorm, maar deze niet ontvangt, waardoor zij genoodzaakt is om uit te kijken naar een andere hypotheekverstrekker.
- Naar aanleiding van deze klacht is er op 10 november 2008 tussen partijen contact geweest, waarbij Consument heeft aangegeven over te willen stappen naar een andere financieel dienstverlener. Om dit te kunnen effectueren heeft Aangeslotene voorgesteld om per 1 december 2008 te opteren voor de kortst mogelijke vaste renteperiode van 1 jaar voor het spaardeel en een variabele rente voor het aflossingsvrije deel. Op 19 november 2008 heeft Consument de wijzigingsofferte hiervoor ondertekend geretourneerd.
- In de weken daarna is er nog veel contact geweest over het oversluiten van de hypotheek naar de andere financieel dienstverlener. Op 16 februari 2009 is dit uiteindelijk bij de notaris geëffectueerd. De daarbij door Aangeslotene opgelegde boeterente was € 132,73.

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de door haar als gevolg van het handelen c.q. nalaten van Aangeslotene geleden schade. Consument heeft haar schade begroot op een bedrag ad € 1.756,39, zijnde de bemiddelingsprovisie en de notaris- en valutakosten met betrekking tot haar nieuwe hypotheek, inclusief de door Aangeslotene in rekening gebrachte boeterente.

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

- Consument is van mening dat Aangeslotene toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgplicht in het adviestraject omtrent haar wens om de vorm van haar lopende hypothecaire geldlening te wijzigen op het moment dat de rentevastperiode per 1 december 2008 zou eindigen.
- Vanaf 22 september 2008 heeft Consument Aangeslotene diverse keren per telefoon, per email en via websiteformulieren verzocht haar een offerte te doen toekomen met betrekking tot de mogelijkheden van aanpassing van haar hypotheekvorm. In eerste instantie werd dit door Aangeslotene afgehouden en werd er verwezen naar de brief herziening condities die in oktober zou volgen omtrent het aflopen van de

rentevastperiode. Begin november 2008 kreeg Consument echter te horen dat het aanpassen van haar hypotheekvorm niet meer mogelijk was per 1 december 2008, daar er een opzegtermijn van 30 dagen van toepassing was.

- Nadat Consument over de gang van zaken een klacht had ingediend, is er nog veel contact met Aangeslotene geweest. Daar haar echter eerder geen alternatieven waren geoffreerd voor de continuering van haar hypothecaire geldlening per 1 december 2008 in een andere vorm en zij de huidige hypotheekvorm niet meer wenste, had Consument besloten uit te zien naar een andere geldverstrekker waar die mogelijkheden wel waren. Om te voorkomen dat Consument opnieuw voor vijf jaar gebonden zou zijn aan haar huidige hypotheek, kon zij niet anders dan over te stappen naar een andere geldverstrekker. Consument was alle vertrouwen in een zorgvuldige dienstverlening van Aangeslotene verloren. Consument vindt het dan ook redelijk dat Aangeslotene een deel van de kosten die met de overstap waren gemoeid, vergoedt.

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

- Aangeslotene onderschrijft de stelling van Consument niet dat zij door het handelen c.q. nalaten van Aangeslotene gedwongen werd over te stappen naar een andere financiële dienstverlener om zo te voorkomen dat zij vast zou zitten aan een hypotheek die zij niet meer wilde. Er was geen strikte noodzaak om over te stappen. Aangeslotene is derhalve niet bereid om de daarmee gepaard gaande bemiddelingsprovisie en notaris- en valutakosten voor haar rekening te nemen. Coulancehalve heeft zij wel aangeboden om de verschuldigde boeterente te vergoeden.
- Naar aanleiding van hetgeen Consument hierover stelt, vermeldt Aangeslotene dat het niet noodzakelijk is dat het omzetten van een hypotheekvorm dient plaats te vinden op de datum van renteherziening. Dit kan op elk gewenst moment, waaraan altijd omzettingskosten zijn verbonden. Alleen het oversluiten van de hypotheek of het wijzigen van de rente kan op de renteherzieningsdatum boetevrij plaatsvinden. Uit de interne vastlegging blijkt nergens dat Consument anders is voorgelicht, dan wel dat het wijzigen van de hypotheek maximaal 30 dagen van te voren moet zijn aangevraagd.
- Voorts stelt Aangeslotene dat het niet zo is dat Consument circa twee en een halve maand heeft moeten wachten op een wijzigingsofferte voor haar hypotheek. Vanaf september 2008 is er met Consument veelvuldig contact geweest. Tijdens de eerste gesprekken zijn diverse hypotheekvarianten besproken en indicatieve premies doorgegeven. Op 8 oktober 2008 heeft Consument aangegeven dat zij zich zou beraden. Op 30 oktober 2008 heeft Consument (voor het eerst) verzocht om een offerte voor het volledig omzetten van haar lopende hypotheek naar een volledige spaarhypotheek.
- Op 10 november 2008 heeft Consument haar besluit kenbaar gemaakt om naar een andere geldverstrekker over te stappen. Ondanks een telefonisch relatiegesprek op initiatief van Aangeslotene wilde Consument niet meer wachten op een specifieke offerte van Aangeslotene. Noodzaak voor overstappen was er echter niet, zeker niet

nu Aangeslotene had aangegeven dat het wijzigen naar een andere hypotheekvorm alsnog – ook na de renteherzieningsdatum – mogelijk was en een eventuele boeterente voor haar rekening zou willen nemen. Indien Consument had gewacht op een offerte van Aangeslotene, had zij aldus Aangeslotene een weloverwogen beslissing kunnen nemen. Indien de aanbieding niet passend zou zijn geweest, had zij alsnog kunnen overstappen.

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 Commissie stelt vast dat partijen vanaf september 2008 veelvuldig contact met elkaar hebben gehad over de renteherziening van de bestaande hypotheek per 1 december 2008 en de wens van Consument voor het wijzigen van de vorm van haar hypotheek.

4.2 De Commissie dient in deze kwestie te beoordelen of Aangeslotene Consument in het adviestraject zorgvuldig en tijdig heeft geïnformeerd over de diverse mogelijkheden.

- De Commissie neemt daarbij in overweging dat van Aangeslotene als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener mag worden verwacht dat zij haar cliënten zorgvuldig adviseert en informeert. Daarbij is niet enkel de frequentie van de voorlichting van belang, maar dient er ook aandacht te zijn voor de kwaliteit en de transparantie van haar communicatie. De Commissie verwijst hierbij naar hetgeen hierover is bepaald in de Wet op het financieel toezicht.
- De Commissie heeft vastgesteld dat partijen van mening verschillen over hetgeen in de maanden september en oktober 2008 in de diverse contactmomenten is besproken. Consument geeft aan al direct kenbaar te hebben gemaakt dat zij haar hypotheekvorm per 1 december 2008 wilde wijzigen en daarvoor een offerte te willen ontvangen. Aangeslotene verwees haar in eerste instantie naar de nog komende brief over de renteherziening. Deze kwam uiteindelijk pas eind oktober 2008. Doordat Consument echter in de veronderstelling verkeerde dat zij de wijziging van hypotheekvorm dertig dagen voor de verlenging van de bestaande hypotheek geregeld moest hebben en Aangeslotene het naliet haar een passende offerte hiervoor te verstrekken, kwam zij onder druk te staan. Aangeslotene daarentegen stelt over de geschetste gang van zaken in haar administratie niets terug te kunnen vinden. Aangeslotene kan zich niet voorstellen dat met betrekking tot het wijzigen van de hypotheekvorm een van haar medewerkers Consument over een dertig dagen termijn zou hebben voorgelicht. Deze voorwaarde bestaat immers niet. Consument zou eerst eind oktober 2008 hebben gevraagd om een offerte voor een andere hypotheekvorm. Daarvóór hadden zij Consument telefonisch voorgelicht over de diverse mogelijkheden, maar had Consument aangegeven zich nog te willen beraden. Consument maakte vervolgens in november 2008 kenbaar dat zij haar

hypothecaire geldlening naar een andere geldverstrekker wenste over te sluiten. Aangeslotene kreeg toen niet meer de gelegenheid alternatieven voor Consument aan te bieden.

- Ongeacht de plausibele toelichting van Aangeslotene omtrent de daadwerkelijke procedure bij het wijzigen van een hypotheek, merkt de Commissie op dat dit bij Consument niet bekend was en dat zij in de veronderstelling is geweest dat zowel de renteherziening als de wijziging van hypotheekvorm per 1 december 2008 moest worden geëffectueerd. De Commissie kan in dit licht dan ook begrijpen dat toen Aangeslotene niet tegemoet kwam in de wens van Consument een passende offerte te verstrekken, zij zich genoodzaakt voelde een andere geldverstrekker te zoeken om te voorkomen dat zij langer gebonden was aan een hypotheek die zij niet wilde. Naar het oordeel van de Commissie had het op de weg van Aangeslotene gelegen om de onduidelijkheid, die blijkbaar bij Consument aanwezig was en die heeft geleid tot haar keuze om naar een andere geldverstrekker over te stappen, weg te nemen en haar uitgebreid te adviseren. Te meer daar het voor de Commissie aannemelijk is geworden dat Consument haar wensen voor een andere hypotheekvorm diverse keren aan Aangeslotene kenbaar had gemaakt. Aangeslotene had deze signalen van Consument eerder kunnen en moeten oppakken. Dat Consument in een telefonisch adviesgesprek begin oktober had aangegeven zich te willen beraden, maakt dat niet anders. Met verwijzing naar de nog te volgen brief over de renteherziening heeft Aangeslotene om oneigenlijke gronden de informatievoorziening lange tijd achterwege gehouden. Pas nadat Consument begin november een klacht had ingediend en zij had aangegeven voornemens te zijn over te stappen naar een andere geldverstrekker, heeft Aangeslotene haar actief benaderd en voorgelicht. Dat toen het vertrouwen van Consument in de dienstverlening van Aangeslotene onherstelbaar was beschadigd, acht de Commissie gelet op de geschetste omstandigheden begrijpelijk.
- Gelet op de voorgaande overwegingen is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten in haar zorgverplichting als redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener. Aangeslotene dient Consument derhalve financieel tegemoet te komen. Daartegenover staat dat de Commissie het verweer van Aangeslotene honoreert dat het uiteindelijk de keuze van Consument is geweest om over te stappen naar een andere geldverstrekker. Ondanks de ontstane verwarring en vertraging in het communicatietraject heeft Aangeslotene alternatieven aangeboden om Consument tegemoet te komen in haar wensen en eventuele boeterente voor haar rekening te willen nemen. Op deze wijze had de door Consument gevorderde schade voorkomen kunnen worden.

4.1 Consument heeft haar schade begroot op € 1.756,39, zijnde de bemiddelingsprovisie en de notaris- en valutakosten met betrekking tot haar nieuwe hypotheek, inclusief de door Aangeslotene in rekening gebrachte boeterente. Gelet op de besproken omstandigheden en de wederzijdse bijdragen van partijen aan het ontstaan van de gevorderde schade, stelt de Commissie naar redelijkheid en billijkheid een

schadevergoeding voor Consument vast van € 1.000,--, te vermeerderen met de boeterente ad € 132,73 die reeds door Aangeslotene was toegezegd. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

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

4.4 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.

5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van veertien dagen na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan de Consument vergoedt een bedrag van € 1.132,73, vermeerderd met vergoeding van de eigen bijdrage van Consument 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.