KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-128 d.d. 19 april 2012
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mevrouw mr. P.M. Arnoldus-Smit en mr. W.F.C. Baars, leden en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft bij de bank een hypothecaire geldlening afgesloten. De geldlening bestaat uit leningdeel 1 en leningdeel 2. De leningdelen hebben twee verschillende renteherzieningsdata. Naar aanleiding van een offerte die beide leningdelen vermeldde, maar waarbij slechts ten aanzien van leningdeel 2 een nieuw rentepercentage is vermeld, is tussen Consument en de bank een geschil ontstaan over de hoogte van het rentepercentage voor leningdeel 1.
De Commissie is van oordeel dat van een normaal oplettende Consument mag worden verwacht dat zij zich verdiept in een offerte en bekijkt wat er wijzigt. Het had daarom op de weg van Consument gelegen om de offerte zorgvuldig te bestuderen en indien zij vragen had over de offerte had zij contact moeten opnemen met Aangeslotene. De vordering van Consument wordt afgewezen.

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 19 oktober 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 20 december 2011;
- de repliek van Consument van 5 januari 2012; en
- de dupliek van Aangeslotene van 24 januari 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 bindend zullen aanvaarden.
Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 9 maart 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

Consument heeft bij Aangeslotene een aflossingsvrije hypothecaire geldlening afgesloten. De geldlening bestaat uit twee leningdelen, te weten deel 001 en deel 204 (omgenummerd in 220). De rentevastperiode van leningdeel 001 eindigde op 1 maart 2011 en de rentevastperiode van leningdeel 204 eindigde op 1 februari 2011.
Bij brief van 7 december 2010 heeft Aangeslotene Consument een voorstel gedaan voor een nieuwe rentevastperiode voor leningdeel 204. Het voorstel bedroeg 4,5%

per jaar voor een rentevastperiode van vijf jaar. In de brief staat vermeld dat men niet hoeft te reageren indien men akkoord gaat met het aanbod. Indien men iets anders wenst, dient men contact op te nemen met Aangeslotene.
Bij brief van 4 januari 2011 heeft Aangeslotene Consument een voorstel gedaan voor een nieuwe rentevastperiode voor leningdeel 001. Het voorstel bedroeg 4,8% per jaar voor een rentevastperiode van vijf jaar. In de brief staat vermeld dat men niet hoeft te reageren indien men akkoord gaat met het aanbod. Indien men iets anders wenst, dient men contact op te nemen met Aangeslotene.
Op 7 januari 2011 heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene en verzocht voor beide leningdelen een gewijzigde offerte uit te brengen: voor leningdeel 001 5,5% voor een rentevastperiode van tien jaar en voor leningdeel 204 4,7% voor rentevastperiode van vijf jaar.
Bij brief van 13 januari 2011 heeft Aangeslotene Consument een offerte (hierna: de offerte) toegestuurd. In de offerte staat zowel leningdeel 001 alsook leningdeel 204 (hernummerd in 220) genoemd. Ten aanzien van leningdeel 001 vermeldt de offerte dat het nominale rentepercentage 3,8% bedraagt en de eerstkomende renteherzieningsdatum 1 maart 2011 is. Ten aanzien van leningdeel 204 (220) vermeldt de offerte dat het nominale rentepercentage 4,7% bedraagt. Ten aanzien van leningdeel 001 staat geen renteherzieningsdatum vermeld. De offerte is door Consument op 14 januari 2011 ondertekend en aan Aangeslotene geretourneerd.
Bij brief van 18 januari 2011 heeft Aangeslotene Consument een herinnering gestuurd met betrekking tot leningdeel 001. Consument heeft hierop niet gereageerd, waardoor volgens Aangeslotene het renteaanbod van 4,8% voor een rentevastperiode van vijf jaar, zoals vermeld in de brief van 4 januari 2011, van kracht werd.
Aangeslotene heeft voor leningdeel 204 de rente met terugwerkende kracht aangepast naar 4,3% vanaf 1 februari 2011 voor een rentevastperiode van 5 jaar.

3. Geschil

Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot vergoeding van de door haar teveel betaalde en nog te betalen rente op leningdeel 001 gedurende de rentevastperiode van vijf jaar. In totaal begroot Consument dat Aangeslotene over de rentevastperiode van vijf jaar een bedrag van € 3.119,75 teveel in rekening brengt. Daarnaast vordert Consument vergoeding van de door haar gemaakte kosten in het kader van deze procedure, ter grootte van een bedrag van € 1683,75. De totale vordering van Consument bedraagt € 4.803,50.
Aan deze vordering legt Consument ten grondslag dat partijen met betrekking tot leningdeel 001 een rentepercentage van 3,8% per jaar zijn overeengekomen voor een rentevastperiode van vijf jaar en niet zoals Aangeslotene aanneemt een rentepercentage van 4,8% .
Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

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.

Ter beoordeling ligt de vraag voor of Aangeslotene het in de offerte van 13 januari 2011genoemde rentepercentage van 3,8% voor leningdeel 001 gestand dient te doen als het nieuwe geldende rentepercentage vanaf 1 maart 2011 voor een periode van vijf jaar.

Vast staat dat Consument voor leningdeel 204 en leningdeel 001 een verlengingsvoorstel heeft ontvangen. Op 13 januari 2011 heeft Consument de offerte ontvangen. Deze is door Consument getekend en aan Aangeslotene geretourneerd.

De Commissie is van oordeel dat van een normaal oplettende consument, onder wie Consument, mag worden verwacht, zeker als het een voor haar van belang zijnde wijziging betreft, dat zij zich had verdiept in de offerte. Zij had daarbij dienen te bekijken wat er wijzigt en of dit overeenkomstig de tussen partijen gemaakte afspraken is. Het had daarom op de weg van Consument gelegen om de offerte zorgvuldig te bestuderen en, indien zij vragen had over de offerte, omdat zij deze onduidelijk vond, had zij contact dienen op te nemen met Aangeslotene.

Als Consument de offerte zorgvuldig had bestudeerd, had zij behoren te begrijpen, dat de offerte alleen een wijziging betrof van de rente voor leningdeel 204 . Hierbij is het grote renteschil tussen leningdeel 001 en 204 (3,8% tegenover 4,7%) bij eenzelfde rentevastperiode van vijf jaar van belang. Dit had Consument moeten opvallen. Ook had het Consument moeten opvallen dat in de offerte andere percentages en rentevastperiodes genoemd werden dan volgens haar afgesproken tijdens het telefoongesprek van 7 januari 2011. Het had op de weg van Consument gelegen Aangeslotene om opheldering te vragen over de afwijkende offerte. Tot slot vermeldt de offerte dat de renteherzieningsdatum voor leningdeel 001 1 maart 2011 is en ten aanzien van leningdeel 204 geen renteherzieningsdatum vermeldt. Gelet op een en ander is de Commissie van oordeel dat het voor Consument voldoende duidelijk behoorde te zijn dat de offerte geen betrekking had op een renteherziening ten aanzien van leningdeel 001.

Er zijn derhalve onvoldoende aanknopingspunten aanwezig op grond waarvan Aangeslotene het in de offerte genoemde rentepercentage van 3,8% voor leningdeel 001als het nieuwe rentepercentage gestand dient te doen. De vordering van Consument dient daarom te worden afgewezen.

De Commissie is *overigens* van oordeel dat de inhoud van de brieven in het kader van het aflopen van de rentevastperiode en de offerte niet *geheel kunnen worden aangemerkt als* heldere en volledige informatieverstrekking zoals *die* van een financieel dienstverlener mag worden verwacht. De Commissie voegt daaraan toe dat Aangeslotene meer duidelijkheid aan Consument had kunnen verstrekken door de informatie van de verschillende leningdelen in haar correspondentie te combineren of uitdrukkelijk te vermelden om welk leningdeel het gaat.

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 bindend advies dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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.