KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Niet Bindende-uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening d.d. 22 februari 2012
(mr. H.J. Schepen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mevrouw mr. J.W.M. Lenting, leden, en mevrouw mr. F. Faes, secretaris)

Samenvatting

Bemiddeling bij de aanvraag van een hypothecaire geldlening. De Commissie stelt vast dat de dienstenwijzer in een eerder stadium aan Consumenten had moeten worden verstrekt. Een en ander had van Aangeslotene als redelijk handelend financieel dienstverlener mogen worden verwacht. Op Consumenten rust echter ook een eigen verantwoordelijkheid. Het feit dat er mogelijk sprake was van enige tijdsdruk, ontneemt Consumenten niet de verplichting de documenten door te lezen alvorens zij ervoor tekenen.

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 Consumenten, ontvangen op 6 juli 2011;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 27 september 2011;
- de repliek van Consumenten van 28 oktober 2011; en
- de dupliek van Aangeslotene van 4 november 2011.

2. Overwegingen

De Commissie heeft vastgesteld 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 vrijdag 20 januari 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consumenten hebben zich voor advies over een nieuw af te sluiten hypothecaire geldlening tot Aangeslotene gewend. Naar aanleiding hiervan heeft er eind september of begin oktober een intakegesprek plaatsgevonden op kantoor van Aangeslotene.

3.2. Op 13 oktober 2010 en 29 oktober 2010 heeft Aangeslotene Consumenten per e-mailbericht van advies voorzien. Op 2 november 2010 hebben Consumenten de uitgewerkte versie van het laatste advies bij Aangeslotene opgehaald.

3.3. Op 4 november 2010 zijn Consumenten vlak voor sluitingstijd bij Aangeslotene op kantoor geweest voor nader advies. De heer X heeft uitgelegd dat de andere

maatschappij (nog) geen bankspaarhypotheek kent en heeft toen een spaarhypotheek geadviseerd. De heer X heeft een nieuw voorstel op papier gezet, waarbij de maandlasten € 576,- in plaats van € 565,- bedroegen. Tijdens deze bespreking heeft de heer X ook aangegeven dat de volgende dag het rentepercentage zou stijgen. De heer X heeft toen op verzoek van Consumenten een aanvraag voor een offerte van een spaarhypotheek bij de andere maatschappij ingediend. Consumenten hebben die middag een opdracht voor advies alsmede de dienstenwijzer en het dienstverleningsdocument ontvangen en ondertekend. In de dienstenwijzer staat vermeld dat de kosten voor de annulering van een offerte € 405,- bedragen.

3.4. Op 5 november 2010 hebben Consumenten de opdracht bij Aangeslotene ingetrokken. Aangeslotene heeft vervolgens een factuur van € 405,- gestuurd in verband met het intrekken van de gevraagde offerte. Nadat Aangeslotene een incassobureau had ingeschakeld, hebben Consumenten de annulerings- en bijkomende incassokosten onder protest betaald.

4. Geschil

4.1. Consumenten vorderen dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot terugbetaling van de door hen ten onrechte betaalde annulerings- en incassokosten, samen € 530,20. Deze vordering steunt op de volgende grondslagen:
- Aangeslotene heeft de dienstenwijzer niet tijdig aan Consumenten verstrekt; en
- Aangeslotene heeft Consumenten niet tijdig op de hoogte gesteld dat bij de andere maatschappij Bankspaarhypotheek niet bestond.

4.2.. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde overweegt de Commissie als volgt.

5.1. Ten aanzien van de vraag of Aangeslotene de dienstenwijzer tijdig aan Consumenten heeft verstrekt, overweegt de Commissie als volgt.

5.2. Vast staat dat Consumenten op 4 november 2010 de dienstenwijzer van Aangeslotene hebben ontvangen en ondertekend. In de dienstenwijzer staat vermeld dat Aangeslotene in het geval van annulering van een aangevraagde offerte een bedrag van € 405,- in rekening zal brengen. Ook staat vast dat Aangeslotene dienstenwijzer pas na het verzenden van de aanvraag voor een hypotheekofferte aan Consumenten ter ondertekening heeft overgelegd.

5.3. De Commissie is van oordeel dat Aangeslotene de dienstenwijzer in een eerder stadium, namelijk ruim voor het aanvragen van een offerte, aan Consumenten had dienen te verstrekken, zodat Consumenten deze voor ondertekening konden bestuderen. Een en ander had van Aangeslotene als redelijk handelend financieel dienstverlener mogen worden verwacht.

5.4. Hoewel de Commissie van oordeel is dat Aangeslotene de dienstenwijzer eerder aan Consumenten had dienen te verstrekken, hebben ook Consumenten in een dergelijke situatie een eigen verantwoordelijkheid. Aannemelijk is dat Consumenten zonder zorgvuldig te hebben gelezen tot ondertekening van de dienstenwijzer zijn overgegaan. Het had echter op hun weg gelegen om, als zij daaraan behoefte hadden, meer tijd voor de bestudering van de dienstenwijzer te nemen alvorens tot ondertekening over te gaan. Het feit dat er sprake was van enige tijdsdruk doet daaraan niet af.

5.5. Ten aanzien van de vraag of Aangeslotene Consumenten tijdig op de hoogte gesteld heeft dat de andere maatschappij Bankspaarhypotheek niet bestond, overweegt de Commissie als volgt.

5.6. Vast staat dat de heer X op 4 november 2010 voor het aanvragen van de hypotheekofferte Consumenten heeft ingelicht over het feit dat bij de andere maatschappij Bankspaarhypotheek niet bestaat. Hij heeft toen een nieuw voorstel voor een spaarhypotheek op papier gezet, waarbij de maandlasten € 576,- in plaats van € 565,- bedroegen. Consumenten waren kennelijk akkoord met dit nieuwe voorstel en bijbehorende maandlasten: de heer X heeft immers op hun verzoek een aanvraag tot een offerte voor een spaarhypotheek bij de andere maatschappij ingediend.

5.7. Het feit dat de heer X Consumenten pas op 4 november 2010 heeft ingelicht over het niet bestaan van bankhypotheek bij de andere maatschappij is van onvoldoende betekenis . Het feit dat Consumenten de heer X verzocht hebben om een aanvraag voor een spaarhypotheek te doen, getuigt immers van hun instemming met het nieuwe voorstel. Ook hier geldt dat het op de weg van Consumenten had gelegen om, als zij daaraan behoefte hadden, meer tijd voor de bestudering van het nieuwe voorstel te nemen alvorens een offerte te laten aanvragen.

5.8. Gelet op het voorgaande dient de vordering van Consumenten te worden afgewezen.

5.9. Alle overige door partijen ingebrachte stellingen leiden niet tot een ander oordeel leiden en blijven daarom onbesproken.

6. Beslissing

De Commissie beslist bij niet bindend advies dat de vordering van Consumenten 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.