KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-144 d.d. 2 mei 2012
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. A.P. Luitingh en mr. J.Th. de Wit, leden en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Hypothecaire geldlening. Aangeslotene is jegens Consument niet tekortgeschoten in haar zorgplicht als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener. Gedurende het verlengingstraject heeft Aangeslotene Consument op correcte wijze begeleid en geadviseerd. Dat er onvoldoende of onduidelijke informatie was over een personeelsregeling tussen de geldverstrekker en werkgever kan haar niet worden aangerekend.

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 d.d. 10 december 2010 met toelichting;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 20 mei 2011;
- de repliek van Consument d.d. 3 juni 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 27 juni 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 4 november 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument heeft bij een geldverstrekker sedert 16 november 2001 een hypothecaire geldlening die bestond uit diverse leningdelen. Een gedeelte zag op een bedrag van € 100.503,- en het andere deel betrof een bedrag van € 213.512,91. De geldlening was destijds tot stand gekomen onder begeleiding van een rechtsvoorganger van Aangeslotene.
- Met een brief van 20 augustus 2008 heeft de geldverstrekker Consument laten weten dat de rentevastperiode van het tweede - grootste - deel van de geldlening per 1 november 2008 zou eindigen.

- Naar aanleiding van deze brief heeft Consument de geldverstrekker telefonisch gevraagd of bij dit leningdeel wel rekening was gehouden met de van toepassing zijnde personeelskorting van 2%.
- De geldverstrekker liet in haar brief van 10 september 2008 als reactie weten dat de rentekorting enkel van toepassing was tot een bedrag van € 100.000,-, gebaseerd op het inkomen van Consument.
- Aangeslotene heeft daarop naar aanleiding van contact met Consument op 12 september 2008 een faxbericht naar de geldverstrekker gestuurd met de mededeling dat de bij de geldverstrekker bekende gegevens niet correct waren daar Consument inmiddels van werkgever was gewisseld en aldaar voor een hypotheekvergoeding van 2% in aanmerking zou komen. Tevens werd gemeld dat het inkomen van Consument was gestegen.
- Op 17 september 2008 heeft de geldverstrekker op basis van deze informatie een nieuw rentevoorstel van 4,4% gedaan voor een periode van 20 jaar. Deze offerte is door Consument geaccepteerd.
- Medio 2009 heeft de nieuwe werkgever van Consument de geldverstrekker laten weten de korting van het betreffende leningdeel niet te willen vergoeden. De geldverstrekker was dan ook genoodzaakt om met terugwerkende kracht de rente vast te stellen op 6,4%. Per brief van 8 juni 2009 werd Consument over de naheffing met betrekking tot de te weinig betaalde rente geïnformeerd. Tussen partijen en de geldverstrekker is hierover discussie ontstaan en veelvuldig gecorrespondeerd.

3. Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen c.q. nalaten van Aangeslotene geleden schade, te waarderen op € 85.406,40 zijnde het bedrag behorende bij de 2% rente die hij gedurende de vastgestelde rentevastperiode van 20 jaar extra dient te vergoeden.

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

- Consument is van mening dat van hem niet kan worden verwacht om gedurende de hele rentevastperiode 2% rente extra te betalen, daar hij een offerte heeft ondertekend waarvan de inhoud – wat later is gebleken – niet correct was.
- Gedurende het verlengingstraject van de hypothecaire geldlening was voor Consument vanwege de diverse betrokken partijen en de complexheid en onduidelijkheid van alle stukken de materie omtrent de personeelskorting niet meer inzichtelijk. Derhalve is hij volledig afgegaan op de deskundigheid van Aangeslotene en heeft hij op haar advies de overgelegde offerte van de geldverstrekker ondertekend. Hij heeft geen intentie gehad om destijds iets verkeerds te doen.
- Consument stelt evenzeer dat hij een verlengingsvoorstel van de geldverstrekker voor een rente van 6,4% voor een periode van 20 jaar nooit zou hebben ondertekend.

- Om deze kwestie te kunnen afsluiten heeft Consument in repliek aan Aangeslotene voorgesteld om de renteperiode van 20 jaar terug te brengen naar 5 jaar tegen een rente van 6,4%.

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

- Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat zij met betrekking tot personeelsvoorwaarden, zoals een rentekorting bij een hypothecaire geldlening, geen partij is. Deze gelden tussen Consument en zijn werkgever.
- Aangeslotene is er van overtuigd dat Consument op basis van informatie van de werkgever en van de geldverstrekker rechtstreeks op de hoogte was van de inhoud en de toepassing van de kortingsregeling. Aangeslotene is door Consument "op het verkeerde been gezet".
- Daar Consument conform de personeelsvoorwaarden geen recht had op de gestelde korting van 2% kan er naar de mening van Aangeslotene ook formeel geen sprake zijn van schade.
- Om Consument toch tegemoet te komen, heeft Aangeslotene in dupliek aangeboden om - na overleg met de geldverstrekker - het leningdeel van € 213.512,91 wat niet tot de personeelskorting behoort en nimmer heeft behoord per 1 juli 2011 kosteloos om te zetten naar een nieuwe rentevastperiode.

3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.

- Consument benadrukt dat hij zich door Aangeslotene benadeeld voelt en derhalve een financiële tegemoetkoming wenst.
- Aangeslotene geeft aan dat Consument is ingegaan op haar voorstel zoals in dupliek is aangeboden. Meer kan zij voor Consument niet betekenen, daar er formeel gezien geen schade door Consument wordt geleden.

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 Consument via bemiddeling van een rechtsvoorganger van Aangeslotene sedert 16 november 2001 een hypothecaire geldlening heeft die bestaat uit diverse leningdelen. In het verlengingstraject omtrent het aflopen van de rentevastperiode per 1 november 2008 van het grootste leningdeel is er onduidelijkheid ontstaan over het toepassen van de personeels(rente-)korting van 2%, welke uiteindelijk door de geldverstrekker aan Consument is verleend. Medio 2009 is komen vast te staan dat Consument conform de personeelsvoorwaarden geen recht had op deze korting en heeft de geldverstrekker een naheffing van de te weinig betaalde rente bij Consument neergelegd.

4.2 De Commissie maakt uit het verzoek om geschilbeslechting van Consument op dat zij dient te beoordelen of Aangeslotene in het besproken verlengingstraject jegens Consument is tekort geschoten in haar zorgplicht als redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel adviseur.

- De Commissie neemt daarbij in overweging dat Consument van mening is dat Aangeslotene hem niet, niet volledig of zelfs onjuist heeft geïnformeerd over de toepassing van de rentekorting van 2% en de samenstelling van het geoffreerde rentepercentage van de geldverstrekker. Voorts heeft de Commissie kennis genomen van het verweer van Aangeslotene dat Aangeslotene zelf geen zeggenschap heeft over de inhoud van de personeelsvoorwaarden tussen Consument en zijn werkgever en enkel is afgegaan op de door Consument en de geldverstrekker verstrekte informatie.
- Op basis van alle omstandigheden en gegevens die door partijen in de correspondentie en ter hoorzitting naar voren zijn gebracht, is de Commissie van oordeel dat Aangeslotene jegens Consument niet tekort is geschoten in haar zorgplicht als redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel adviseur. Aangeslotene heeft Consument in het verlengingstraject omtrent het aflopen van de rentevastperiode per 1 november 2008 van het grootste deel van de hypothecaire geldlening op correcte wijze begeleid en geadviseerd. Dat er onvoldoende of onduidelijke informatie was over de personeelsregeling tussen de geldverstrekker en de werkgever kan haar niet worden aangerekend, te meer daar Consument zelf Aangeslotene niet vooraf had geïnformeerd over de wisseling van werkgever. Dat wellicht de nieuwe werkgever van Consument omtrent de juiste toepassing van de personeelskorting enige verwarring heeft gebracht, gaat buiten de waarneming van de Commissie om.
- Resumerend acht de Commissie de klacht ongegrond, zodat de vordering van Consument moet worden afgewezen.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering 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.