KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-221 d.d. 30 juli 2012**
**(mr. H.J. Schepen, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. J.W.H. Offerhaus, leden en mr. P.E. Roodenburg, secretaris)**

## Samenvatting

Aangeslotene heeft op diverse momenten niet zorgvuldig naar Consument gecommuniceerd. In de eerste plaats bij het uitbrengen van de offerte, waarbij Aangeslotene Consument er op had behoren te wijzen dat de verleende kortingen maandelijks zouden kunnen stoppen. In de tweede plaats had Aangeslotene zorgvuldiger dienen te handelen nadat zij haar fout in de inmiddels door Consument getekende offerte had bemerkt. De aanspraak van Consument op de incidentele korting gedurende de gehele looptijd van de lening acht de Commissie echter niet gegrond.

## 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 geschilbeslechting met bijlagen, ontvangen 4 april 2011;
- het antwoord van Aangeslotene van 16 augustus 2011;
- de repliek van Consument van 30 augustus 2011;
- de dupliek van Aangeslotene van 13 oktober 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 27 april 2012. Aldaar zijn partijen verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

2.1 Op 21 december 2004 heeft Consument van Aangeslotene een offerte voor een hypothecaire geldlening (geadministreerd onder nummer xx.xx.xx) ontvangen, waarna een overeenkomst van geldlening tot stand is gekomen. De notariële akte is op 1 april 2005 bij de notaris gepasseerd. De geldlening was gesplitst in twee leningdelen met een hoofdsom van ieder € 375.000,-, met de navolgende kenmerken
Leningdeel 1 (geadministreerd onder nummer 109) kenmerkte zich als volgt:
- Looptijd 25 jaar;
- Rentevastperiode 5 jaar;
- Rentepercentage 3,4%.

Leningdeel 2 (geadministreerd onder nummer 110) kenmerkte zich als volgt:
- Looptijd 30 jaar;

- Rentevastperiode 1 jaar;
- Rentepercentage 2,6%.

Voorts was op de geldlening van Consument, vanwege zijn dienstbetrekking bij besloten vennootschap X., een zogeheten werkgeversarrangement van toepassing.

2.2 Bij brief van 6 maart 2008 heeft Aangeslotene Consument geïnformeerd over de nieuwe door haar vastgestelde rentepercentages. Voor leningdeel 1 was sprake van een nominaal rentepercentage van 4,80%; voor leningdeel 2 van een nominaal rentepercentage van 3,40% per jaar.

2.3 Op 28 januari 2010 heeft Aangeslotene Consument een offerte uitgebracht voor een uit twee leningdelen bestaande hypothecaire geldlening; ieder leningdeel kende een hoofdsom van € 375.000,-. Er was hierbij sprake van "omzetting" van de lopende hypothecaire geldlening van Consument.

Leningdeel 1 (geadministreerd onder nummer xxx.xxx.xxx.1, verder: "het aflossingsvrije leningdeel") kenmerkt zich als volgt:

- Economische looptijd van 26 jaar;
- Rentevastperiode 1 maand (variabele rente);
- (effectief) rentepercentage 3,2%.

Aangaande dit leningdeel is in de offerte onder meer het volgende bepaald:

| | |
|---|---|
| *Nominaal rentepercentage voor aftrek kortingen* | *4,000%* |
| *Incidentele korting* | *0,200%* |
| *Werkgeverskorting* | *0,600%* |
| *Nominaal rentepercentage na aftrek korting* | *3,200%* |
| *Rentevastperiode* | *1 maand* |
| *Effectief rentepercentage* | *3,2%* |
| *Einddatum looptijd van de lening* | *1 april 2035* |

Leningdeel 2 (geadministreerd onder nummer xxx.xxx.xxx.1, verder: "de Vermogensgroeihypotheek") kenmerkt zich als volgt:

- Economische looptijd van 20 jaar en een maand;
- Rentevastperiode 1 maand (variabele rente);
- (effectief) rentepercentage 2,4%.

Aangaande dit leningdeel is in de offerte onder meer het volgende bepaald:

| | |
|---|---|
| *Nominaal rentepercentage voor aftrek kortingen* | *4,000%* |
| *Incidentele korting* | *1,000%* |
| *Werkgeverskorting* | *0,600%* |
| *Nominaal rentepercentage na aftrek korting* | *2,400%* |
| *Rentevastperiode* | *1 maand* |
| *Effectief rentepercentage* | *2,4%* |
| *Einddatum looptijd van de lening* | *1 april 2030* |

De Vermogensgroeihypotheek is nadien door Aangeslotene geadministreerd onder nummer xxx.xxx.xxx.

2.4 Consument heeft de offerte van Aangeslotene op 29 januari 2010 voor akkoord getekend, de datum van inwerkingtreding is 1 maart 2010. Op de geldlening van

Consument was (wederom), vanwege zijn dienstbetrekking bij besloten vennootschap X., het werkgeversarrangement van toepassing.

2.5 Op de beide leningdelen zijn de Algemene Voorwaarden Y N.V. (versie november 2009) alsmede de Algemene Voorwaarden voor Woninghypotheken en de Algemene Bepalingen voor Hypotheekstelling van toepassing verklaard. Van deze set aan voorwaarden maken onderdeel uit de "Voorwaarden YWoninghypotheekproducten". In artikel 4.1.3 hiervan is het volgende bepaald:
*"Een incidentele korting geldt gedurende de eerste rentevastperiode van de Lening. Een arrangementskorting geldt gedurende de gehele looptijd van de Lening, mits gedurende de periode voldaan wordt aan de voorwaarde(n) van afname van de in de offerte beschreven producten van de Bank en haar dochtermaatschappijen".*

2.6 Op 5 maart 2010 heeft Aangeslotene Consument bericht dat het variabele rentetarief van de Vermogensgroeihypotheek met ingang van 1 maart 2010 is verhoogd naar 4,5%.

2.7 Bij brief van 12 april 2010 heeft Consument zich tot Aangeslotene gewend en heeft daarin kenbaar gemaakt zich niet te kunnen verenigen met de inhoud van de brief van Aangeslotene, nu volgens Consument de door Aangeslotene genoemde rentepercentages alsmede de renteopbouw van de Vermogensgroeihypotheek niet in overeenstemming zijn met de geaccepteerde offerte van 28 januari 2010. Consument maakt aanspraak op een rentepercentage van (slechts) 2,4%.

2.8 Bij brief van 11 juni 2010 bericht Aangeslotene Consument dat het rentetarief van 2,4% voor de Vermogensgroeihypotheek in haar offerte niet correct was vermeld. Aangeslotene heeft Consument een rentetarief van 3,2% aangeboden; dit aanbod heeft Consument niet aanvaard.

2.9 Bij brief van 10 juli 2010 uit Consument nogmaals zijn ongenoegen naar Aangeslotene. Consument verwijt Aangeslotene daarbij onder meer dat zij niet onverwijld heeft gereageerd en een termijn van vier maanden heeft laten verstrijken alvorens Consument over de door haar in de offerte gemaakte fout te berichten. Consument heeft zich daarbij op het standpunt gesteld dat er voor hem geen enkele aanleiding bestond om te twijfelen aan de juistheid aangaande het in de offerte vermelde rentepercentage van 2,4. Consument handhaaft voorts zijn bezwaar tegen het door Aangeslotene in rekening gebrachte rentepercentage van 4,5%.

2.10 Aangeslotene heeft bij brief van 21 juli 2010 gereageerd. In deze brief biedt zij haar excuses aan voor de wijze van communiceren. Aangeslotene heeft zich op het standpunt gesteld dat voor de Vermogensgroeihypotheek abusievelijk een te hoge incidentele korting van 1,0% is vermeld. Zij heeft echter verzuimd dit direct naar Consument te communiceren. Voorts heeft Aangeslotene Consument bericht het rentepercentage voor de maanden april tot en met juli 2010 (met terugwerkende kracht) te hebben vastgesteld op 3,2%, op grond waarvan Consument de over deze maanden teveel betaalde rente vergoed krijgt.

2.11 In haar brief van 13 oktober 2011 (dupliek) heeft Aangeslotene het bij Consument in rekening gebrachte rentetarief van de Vermogensgroeihypotheek toegelicht.

## 3 Geschil

3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem als gevolg van het handelen van Aangeslotene geleden schade. Consument heeft zijn schade begroot op een bedrag van € 60.250,-.

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

- Consument heeft voor de Vermogensgroeihypotheek een variabel (rente)tarief geaccepteerd van 2,4%. Het rentetarief van de Vermogenshypotheek is op 1 maart 2010 gewijzigd naar 4,5%. Consument claimt (niettemin) het geaccepteerde rentepercentage van 2,4%.
- Een cliënt mag er van uitgaan dat een (professionele) financiële dienstverlener zoals Aangeslotene zich houdt aan de in haar offertes vermelde tarieven en percentages.
- Indien Aangeslotene 'terug had willen komen' op het aangeboden rentetarief had zij dit onverwijld moeten doen en daar niet 4 maanden mee moeten wachten. De (financiële) noodzaak voor Aangeslotene om terug te komen op haar offerte is niet aanwezig, noch (door Aangeslotene) duidelijk gemaakt.
- Er was geen aanleiding om te veronderstellen dat het (in de offerte) aangeboden rentetarief niet correct was. Bovendien is het voor Consument lastig om vast te stellen hoe Aangeslotene tot het door haar aangeboden (variabele) rentetarief is gekomen.
- Resumerend: Het is primair de verantwoordelijkheid van Aangeslotene om er zorg voor te dragen dat haar interne procedures op orde zijn en dat zij instaat voor de offertes die zij haar klanten toestuurt. Voorts is er geen dan wel geen voldoende (financiële) noodzaak voor Aangeslotene om zich niet aan haar offerte te houden waarin Consument een rentetarief van 2,4% is aangeboden.

3.3 Op de hoorzitting heeft Consument toegelicht na het tekenen van de offerte naar het buitenland te zijn vertrokken. Voorts heeft Consument toegelicht dat de maandelijkse debiteringen een totaalbedrag betroffen voor de beide leningdelen; het was eerst na ontvangst van het jaaroverzicht inzichtelijk voor Consument uit welke componenten de door hem per leningdeel verschuldigde rente(lasten) waren opgebouwd.

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

- Het rentetarief van 2,4% was niet correct in de offerte vermeld. Aangeslotene heeft een rentetarief van 3,2% aangeboden voor de maanden april tot en met juli 2010 plus variabele rente vanaf augustus 2010.
- Op de in januari 2008 uitgebrachte offerte zijn de bepalingen van het werkgeversarrangement (versie 2007) van toepassing. De op het onderdeel Hypotheken van toepassing zijnde bepalingen houden in dat op het gepubliceerde tarief voor variabele rente een korting van 0,60% wordt verleend; behoudens een compensatie topopslag van 0,20% worden geen additionele kortingen verleend. Consument betaalt op de Vermogensgroeihypotheek per 13 oktober 2011 een rentepercentage van 3,60%. Consument kan geen aanspraak maken op de vermelde incidentele rentekorting van 1,00%.

3.5 Ter zitting heeft Aangeslotene het volgende toegelicht.

- De incidentele korting van 0,2% is bedoeld als compensatie voor de, nu er sprake is van een zogeheten 'tophypotheek', in rekening gebrachte topopslag van 0,3%.

Daarnaast genoot Consument korting vanwege het van toepassing zijnde werkgeversarrangement. Er is nimmer beoogd dat Consument náást het werkgeversarrangement en de korting in verband met de in rekening gebrachte topopslag, ook nog eens extra incidentele korting zou ontvangen. Aangeslotene betreurt de door haar gemaakte fout, doch dit is geen grond om Consument (alsnog) een niet-beoogde korting te verlenen.

## 4. Beoordeling

4.1 In de eerste plaats is de Commissie van oordeel dat Consument er niet bedacht op hoefde te zijn dat de in de offerte van januari 2010 vermelde incidentele korting van 1,0% een (kennelijke) fout van Aangeslotene betrof. Immers, in de eerdere offerte van december 2004 was er al een (aanzienlijk) verschil in de hoogte van het op de afzonderlijke leningdelen van toepassing zijnde rentepercentage. Hetzelfde kan gezegd worden van het door Aangeslotene verstrekte overzicht van maart 2008 waarin tussen leningdeel 1 en 2 (zelfs) sprake was van een verschil van 1,4%. Het is naar het oordeel van de Commissie dan ook niet verwonderlijk dat er bij Consument niet zo snel een bel is gaan rinkelen bij het verschil in rentepercentages tussen leningdeel 1 (0,2%) en leningdeel 2 (1,0%), de hoogte van de verleende (incidentele) kortingen in het bijzonder.

4.2 Voorts is de Commissie van oordeel dat van Aangeslotene verwacht had mogen worden dat zij Consument er nadrukkelijk op zou hebben gewezen dat de verleende korting, nu er sprake was van een variabele rente, waarbij maandelijks het van toepassing zijnde rentepercentage op het betreffende leningdeel opnieuw 'onderhandelbaar' was, slechts voor de duur van 1 kalendermaand (ofwel de eerste rentevastperiode), van toepassing zou zijn.

4.3 Voorts kan Aangeslotene worden tegengeworpen dat zij na het ontdekken van de door haar in haar offerte gemaakte fout Consument niet (onverwijld) een brief heeft gestuurd waarin zij Consument, bij voorkeur onder aanbieding van haar excuses, hiervan op de hoogte heeft gebracht alsmede van het feit dat zij voornemens was om haar fout te herstellen. In plaats daarvan heeft Aangesloten volstaan met het (louter) in rekening brengen van het naar haar mening correcte (hogere) rentepercentage. Van een professioneel handelende partij als Aangeslotene had in dit kader een zorgvuldiger bejegening mogen worden verwacht.

4.4 Het voorgaande samenvattend, Aangeslotene heeft op diverse momenten niet zorgvuldig naar Consument gecommuniceerd. In de eerste plaats bij het uitbrengen van de offerte, waarbij Aangeslotene Consument er op had behoren te wijzen dat de verleende kortingen maandelijks zouden kunnen stoppen. Op die manier had zij Consument in staat gesteld om een 'beter' afgewogen beslissing te kunnen nemen. De Commissie acht het niet uitgesloten dat een korting welke slechts voor de duur van een maand zou worden verleend, voor Consument mogelijk tot een andere afweging zou hebben geleid. In de tweede plaats had Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie zorgvuldiger dienen te handelen nadat zij haar fout in de inmiddels door Consument getekende offerte had bemerkt.

4.5 De Commissie neemt bij haar oordeel voorts in overweging dat Consument de dag na het tekenen van de offerte naar het buitenland is vertrokken alsmede de omstandigheid dat debitering plaatsvindt door middel van (maandelijkse) afschrijving van 1 (totaal)bedrag. Eerst nadat Consument van Aangeslotene het jaaroverzicht had ontvangen, werd het voor Consument duidelijk hoe de rentetarieven waren opgebouwd. De Commissie kan dan ook goed begrijpen waarom Consument niet in een eerder stadium zijn beklag heeft gedaan aangaande de (hoogte van de) in rekening gebrachte bedragen, nu Consument pas in een later stadium bekend raakte met de opbouw daarvan.

4.6 De aanspraak van Consument op de incidentele korting van 1% gedurende de gehele looptijd van de lening tot 2030 acht de Commissie echter niet gegrond. Weliswaar behoefde Consument er niet vanuit te gaan dat deze korting slechts 1 maand zou gelden, doch gelet op het feit dat deze korting (naar achteraf bleek) niet gebaseerd was op een eerder aan Consument gedane toezegging, mocht Consument niet van een lange duur uitgaan en was Aangeslotene gerechtigd de fout te herstellen. Alles in aanmerking nemende acht de Commissie het redelijk dat Consument 1 jaar op grond van opgewekt vertrouwen de incidentele korting mocht genieten. Dit betekent dat Consument gedurende 1 jaar een korting zou hebben kunnen genieten van 1% over de hoofdsom van leningdeel 2 ad € 375.000,-, ofwel een bedrag van € 3.750,-.

4.7 Het is de Commissie gebleken dat Aangeslotene Consument reeds ten dele heeft gecompenseerd, en wel tot aan juli 2010. Dit brengt mee dat Aangeslotene (nog) gehouden is om Consument te compenseren voor de maanden juli tot en met december 2010. Ofwel: 6/12 * 1% * € 375.000,- hetgeen neerkomt op vergoeding van een bedrag van € 1.875,-.

4.8 Nu Consument ten dele in het gelijk wordt gesteld, dient Aangeslotene tevens het klachtgeld van Consument te vergoeden, zijnde € 50,-.

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

## 5. Beslissing

De Commissie beslist, als bindend advies, dat Aangeslotene binnen een termijn van vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.875,- alsmede vergoeding aan de Consument van diens eigen bijdrage aan de behandeling van deze klacht, zijnde € 50,-.
Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.
Bij niet tijdige betaling is Aangeslotene tevens wettelijke rente verschuldigd over het bedrag van € 1.875,-.

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.