Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-01 d.d. 2 januari 2014
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr.drs. A. Adriaansen en mr. W.H.G.A. Filott mpf, leden en mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft bij Aangeslotene een hypothecaire geldlening afgesloten. Aan deze hypothecaire geldlening is een beleggingsrekening gekoppeld. In deze klachtprocedure vordert Consument van Aangeslotene een schadevergoeding wegens niet tijdige, onvolledige en onjuiste informatievoorziening door Aangeslotene bij het aflopen van de rentevastperiode. Deze vordering wordt als onvoldoende onderbouwd afgewezen. Aan de vordering van Consument tot het vaststellen van schending van de zorgplicht door Aangeslotene, heeft Consument geen rechtsgevolgen verbonden. Ook deze vordering wordt daarom afgewezen. Consument vordert tevens een onafhankelijk accountantsonderzoek naar door Aangeslotene uitgevoerde financiële transacties vanaf de beleggingsrekening. Deze vordering wordt als onvoldoende onderbouwd afgewezen.

Consument,

tegen

Direktbank N.V. h.o.d.n. ASR Woninghypotheken, gevestigd te Amersfoort, hierna te noemen Aangeslotene.

1. Procesverloop

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 van Consument, ontvangen op 22 januari 2013;
- het aanvullend verzoek tot geschilbeslechting van Consument;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- het aanvullend verweerschrift van Aangeslotene, met bijlage;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.
Tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening heeft niet tot oplossing van het geschil geleid. Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden. Partijen zijn opgeroepen voor een mondelinge behandeling op 6 december 2013 en zijn aldaar verschenen.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument is op 29 juni 2001 - via een tussenpersoon - met Aangeslotene een hypothecaire geldlening voor een bedrag van fl. 1.784.325 en met een rentevastperiode tot 1 juli 2011 aangegaan (hierna: de hypothecaire geldlening). Een deel van het geleende bedrag is op een beleggingsrekening gestort. Partijen zijn ten aanzien van deze beleggingsrekening een "execution only" dienstverlening overeengekomen.

3.2. Consument heeft de hypothecaire geldlening op 28 juni 2011 vervroegd afgelost en is bij een andere geldverstrekker dan Aangeslotene een nieuwe hypothecaire geldlening aangegaan.

3.3. Aangeslotene heeft op 2 augustus 2011 een brief aan Consument verzonden, waarin, voor zover hier relevant, het volgende is opgenomen:

"Geachte heer [X],
Wij hebben uw brief van 9 juli 2011 met vragen over de gang van zaken rond de aflossing van uw hypotheek in goede orde ontvangen.
(…)
De verlening en de aflossing van uw hypotheek is bepaald niet soepel verlopen. U heeft veelvuldig telefonisch contact met ons moeten zoeken, de informatievoorziening was niet optimaal en u bent lang in het ongewisse gelaten over de juiste aflosnota. Wij bieden u hierbij onze oprechte excuses aan voor deze gang van zaken.
(…)
Op grond van het bovenstaande hebben wij besloten u de volgende bedragen te vergoeden: € 673,54 en € 128,75 voor het koersverschil vermeerderd met € 6,60 wegens gederfde rente-inkomsten (…) en € 100,00 voor gemaakte onkosten."

3.4. Aangeslotene heeft een bedrag van € 908,89 (zijnde de optelsom van de bedragen € 673,54, € 128,75, € 6,60 en € 100,00) naar Consument overgemaakt.

4. De vordering en grondslagen

4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot betaling van de door hem geleden schade van € 63.700,- dan wel minstens € 31.850,-, dat door de Commissie wordt bepaald dat Aangeslotene haar zorgplicht heeft geschonden en dat (op kosten van Aangeslotene) een onafhankelijk accountantsonderzoek wordt uitgevoerd naar de door Aangeslotene uitgevoerde financiële transacties vanaf de beleggingsrekening.

4.2. Deze vordering steunt kort en zakelijk op de volgende grondslagen:

a. Aangeslotene heeft Consument niet tijdig voorzien van juiste en volledige informatie bij het aflopen van de rentevastperiode op 1 juli 2011. Consument had bij tijdige aanlevering van juiste informatie meer tijd gehad voor het onderhandelen en beslissen over het verlengen van de hypothecaire geldlening. Hierdoor had hij een lager rentetarief kunnen bedingen. Rekening houdend met een hypotheekbedrag van € 490.000,-, een resterende looptijd van dertien jaar en een 0,5% tot 1,0% lager rentetarief, heeft Consument voor een bedrag van € 31.850,- tot € 63.700,- aan schade geleden.

b. Aangeslotene heeft de op haar rustende zorgplicht geschonden. Aangeslotene heeft Consument onjuist, niet tijdig en niet volledig geïnformeerd over de rentetarieven en de daarbij behorende looptijden. Zij heeft tevens niet gemeld dat door tegenvallende beleggingsresultaten de maandlasten van de hypothecaire geldlening niet meer vanuit de beleggingsrekening konden worden voldaan.
c. Consument vordert een onafhankelijk accountantsonderzoek naar de door Aangeslotene uitgevoerde financiële transacties vanaf de beleggingsrekening. Aangeslotene heeft toegegeven dat zij fouten heeft gemaakt bij enkele financiële transacties voor de verkoop van aandelen van de onder 3.1 bedoelde beleggingsrekening. Hierdoor is aannemelijk geworden dat zij meer fouten heeft gemaakt, aldus Consument.

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

5. Beoordeling

a. De vordering tot schadevergoeding wegens onjuiste, niet tijdige en onvolledige informatie

5.1. Consument stelt dat hij door gebrekkige informatievoorziening door Aangeslotene bij het aflopen van de rentevastperiode van de hypothecaire geldlening op 1 juli 2011 schade heeft geleden. Bij volledige en tijdige informatie zou Consument in staat zijn geweest een gunstiger rentetarief (van 0,5% tot 1,0% onder het overeengekomen rentetarief) te bedingen, aldus Consument.

5.2. De Commissie overweegt dat Consument tijdens de zitting heeft verklaard in ieder geval vanaf begin mei 2011 bij andere geldverstrekkers offertes te hebben opgevraagd voor de voorwaarden (waaronder de rentetarieven en de daarbij behorende rentevastperiodes) van het verstrekken van een hypothecaire geldlening. Daarmee staat vast dat Consument in ieder geval twee maanden de tijd heeft gehad (vanaf begin mei tot begin juli 2011) om bij andere geldverstrekkers dan Aangeslotene informatie in te winnen over de voortzetting van de hypothecaire geldlening per 1 juli 2011. Een termijn van twee maanden is volgens de Commissie toereikend om bij verschillende geldverstrekkers offertes op te vragen voor deze voortzetting en vervolgens een weloverwogen beslissing te nemen voor één van deze offertes. De door Consument gestelde gebrekkige informatievoorziening door Aangeslotene kan volgens de Commissie dan ook niet tot schade bij Consument hebben geleid. Daarnaast heeft Consument zijn stelling dat hij een gunstiger rentetarief van 0,5% tot 1,0% had kunnen bedingen op geen enkele wijze onderbouwd. De vordering zal, gelet op het voorgaande, worden afgewezen.

b. Het schenden van de zorgplicht

5.3. Consument stelt zich voorts op het standpunt dat Aangeslotene haar zorgplicht heeft geschonden door Consument niet tijdig van de juiste en van volledige informatie te voorzien bij het aflopen van de rentevastperiode op 1 juli 2011.

5.4. De Commissie overweegt hieromtrent als volgt. Vaststaat dat Consument van Aangeslotene een schadevergoeding van € 908,89 heeft ontvangen voor het niet soepel verlopen van de verlenging en aflossing van de hypothecaire geldlening. Gesteld noch gebleken is dat Consument door een eventuele schending van de op

Aangeslotene rustende zorgplicht meer schade heeft geleden dan deze reeds door Aangeslotene uitgekeerde schadevergoeding. Nu het belang bij het vaststellen van een eventuele schending van de zorgplicht ontbreekt, kan in het midden blijven of Aangeslotene haar zorgplicht heeft geschonden. De vordering zal reeds daarom worden afgewezen.

c. Een onafhankelijk accountantsonderzoek

5.5. Conform de tussen partijen overeengekomen "execution only" dienstverlening, heeft Aangeslotene financiële transacties vanaf de beleggingsrekening uitgevoerd waartoe Consument haar opdracht gaf. Consument stelt twijfels te hebben over de correcte afwikkeling van deze financiële transacties en vordert daarom een onafhankelijk accountantsonderzoek op kosten van Aangeslotene.

5.6. Twijfels bij Consument zijn echter onvoldoende om deze vordering toe te kunnen wijzen. Consument had zijn vordering moeten onderbouwen met concrete aanwijzingen voor de onjuiste afwikkeling van deze financiële transacties. Consument had daarbij kunnen volstaan met het benoemen van enkele onregelmatigheden, zonder alle financiële transacties van de gehele looptijd van de hypothecaire geldlening na te hoeven gaan. Dat Aangeslotene erkend heeft fouten gemaakt te hebben bij de afwikkeling van bepaalde financiële transacties, maakt dit niet anders. Niet alleen heeft Aangeslotene de daardoor veroorzaakte schade reeds aan Consument vergoed, ook brengen deze fouten niet automatisch en zonder nadere onderbouwing met zich mee dat ook andere financiële transacties onjuist zouden zijn uitgevoerd. Nu Consument heeft nagelaten deze twijfels te voorzien van een onderbouwing, zal deze vordering als onvoldoende onderbouwd worden afgewezen.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vorderingen van Consument worden 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.