KiFiD
Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-119 d.d. 13 april 2012
(mr. R.J. Paris, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, 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. De inhoud van de correspondentie en de offertes in het verlengingstraject van de hypothecaire geldlening waren voldoende duidelijk over wat er van Consument werd verlangd. Consument had zelf meer actief en oplettend kunnen zijn.

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. 20 oktober 2010, met bijlagen;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 31 maart 2011;
- de repliek van Consument d.d. 21 april 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 2 mei 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 23 september 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
- Consument had bij Aangeslotene een hypothecaire geldlening met een rentevastperiode tot 1 april 2009.
- Op 24 februari 2009 heeft Aangeslotene Consument schriftelijk geïnformeerd over het naderen van het einde van de rentevastperiode en hem een rente-overzicht voorgelegd met het verzoek aan te geven naar welke rentevaste periode zijn voorkeur uitgaat. Indien Consument op 26 maart 2009 niet zou hebben gereageerd, zou Aangeslotene er van uitgaan dat de huidige rentevaste periode gehandhaafd diende te blijven.
- Op 16 maart 2009 heeft de tussenpersoon van Consument per faxbericht aan Aangeslotene doorgegeven dat de rente op variabel dient te worden vastgesteld.
- Op diezelfde dag heeft Aangeslotene op dat verzoek gereageerd door Consument een offerte voor een variabele rente, de 1-maands Euriplus Rente, toe te zenden. Bij

acceptatie diende Consument de offerte in te vullen en te ondertekenen en voor 28 maart 2009 retour te zenden.

- Aangeslotene heeft vanwege het uitblijven van een ondertekende offerte per 1 april 2009 de rente opnieuw voor een jaar vastgesteld en Consument hier op 7 april 2009 over geïnformeerd.
- Consument heeft daarop per brief van 9 april 2009 een klacht ingediend bij Aangeslotene. Na contacten met Aangeslotene hierover heeft Consument besloten zijn hypotheek per 19 juni 2009 bij een andere geldverstrekker onder te brengen. Vanwege vervroegde aflossing - binnen de rentevaste periode - heeft Aangeslotene bij Consument een boeterente in rekening gebracht.

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 € 3.122,72 zijnde een bedrag aan boeterente ad € 478,62, een bedrag aan te veel betaalde rente ad € 844,10 en een bedrag aan pro rata terug te betalen provisie van € 1.800,-, te vermeerderen met wettelijke rente.

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

- Consument is van mening dat hij met het faxbericht van zijn tussenpersoon van 16 maart 2009 voldoende kenbaar heeft gemaakt wat zijn wensen voor na het aflopen van de rentevaste periode waren. Aangeslotene had daarop de gewenste wijzigingen in gang dienen te zetten. Voor Consument was het niet duidelijk dat een ondertekende offerte hiervoor een noodzakelijk vereiste was. Hij vertrouwde volledig op het faxbericht van zijn tussenpersoon.
- Consument stelt vervolgens dat hij de brief van 15 april 2009 van Aangeslotene waarin hem blijkbaar de mogelijkheid werd geboden om met terugwerkende kracht het variabele tarief te hanteren, nooit heeft ontvangen. Evenmin heeft hij op 1 mei 2009 telefonisch contact gehad met Aangeslotene.

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

- Aangeslotene stelt zich op het standpunt dat haar geen enkel verwijt valt te maken en dat zij derhalve niet gehouden is de door Consument geclaimde schade te vergoeden.
- Op verzoek van de tussenpersoon van Consument heeft Aangeslotene op 16 maart 2009 een renteherzieningsvoorstel voor een variabele rente toegezonden. In deze offerte staat duidelijk vermeld dat bij acceptatie de brief volledig ingevuld en ondertekend dient te worden geretourneerd. Consument heeft de offerte niet ondertekend en geretourneerd, waardoor er geen overeenkomst tot stand is gekomen in de zin van artikel 6:217 Burgerlijk Wetboek. Aangeslotene heeft derhalve per 1 april 2009 de rente opnieuw voor een jaar vastgesteld, zoals was aangegeven in de brief van 24 februari 2009. Aangeslotene benadrukt daarbij dat een faxbericht van een tussenpersoon nooit een instemming kan zijn met een offerte.

- Na het ontvangen van het bezwaarschrift van Consument over het renteverlengingstraject heeft Aangeslotene Consument per brief van 15 april 2009 opnieuw in de gelegenheid gesteld het voorstel van 16 maart 2009 te accepteren. Op 1 mei 2009 hebben partijen vervolgens telefonisch contact gehad waarin Aangeslotene wederom heeft aangedrongen op een ondertekende offerte. Desalniettemin ontving Aangeslotene in de periode erna niets van Consument.

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

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 Aangeslotene op 24 februari 2009 Consument een renteverlengingsvoorstel heeft gedaan in verband met het naderen van het einde van de rentevastperiode per 1 april 2009. Naar aanleiding van een faxbericht van de tussenpersoon van Consument van 16 maart 2009 heeft Aangeslotene op dezelfde dag conform de wens van Consument een wijzigingsofferte uitgebracht met een variabele rente. Vanwege het uitblijven van een door Consument voor akkoord ondertekend exemplaar van deze offerte heeft Aangeslotene per 1 april 2009 de rente op de hypothecaire geldlening van Consument verlengd voor een periode van een jaar onder de voorwaarden zoals was aangegeven in de brief van 24 februari 2009.

4.2 De Commissie overweegt dat tussen partijen een geldleningsovereenkomst was gesloten op basis van 1 jaar vaste rente die, behoudens andere keuze, op dezelfde basis na 1 april 2009 zou doorlopen. Nadat Consument via zijn hypotheekadviseur op 16 maart 2009 gekozen had voor continuering op een andere basis (variabele rente) diende een nieuwe geldleningsovereenkomst tussen partijen gesloten te worden. Aangeslotene heeft die overeenkomst in de vorm van een offerte op 16 maart 2009 aan Consument doen toekomen met het verzoek deze voor akkoord getekend te retourneren. Consument heeft dat laatste niet gedaan, hoewel hij, onweersproken, de offerte ontvangen heeft. Daarmee is geen overeenkomst tot continering op basis van variabele rente tussen partijen gesloten en liep de oorspronkelijke overeenkomst op basis van 1 jaar vaste rente door.

- De Commissie neemt vervolgens in overweging dat Aangeslotene per brief van 15 april 2009 en in het telefoongesprek van 1 mei 2009 Consument opnieuw in de gelegenheid heeft gesteld de offerte met een variabele rente te accepteren. De eventuele onwetendheid die bij Consument bestond over het ondertekenen en retourneren van de offerte had daarbij - los van de inhoud van de offerte waarin dit eveneens expliciet werd gesteld - naar het oordeel van de Commissie ook toen in alle redelijkheid volledig weggenomen dienen te zijn. Desondanks heeft Consument geen nadere actie ondernomen. Hoewel Consument ontkent dat hij de brief van 15 april 2009 (door Aangeslotene in kopie overgelegd) heeft ontvangen en dat het telefoongesprek van 1 mei 2009 heeft plaatsgevonden (in welk gesprek nogmaals

gewezen is op retournering van de voor akkoord getekende offerte van 16 maart 2009), gaat de Commissie in elk geval ten aanzien van het telefoongesprek ervan uit dat deze heeft plaatsgevonden. Bepalend daartoe is de indertijd opgemaakte telefoonnotitie, welke overgelegd is. Consument heeft daartegenover onvoldoende zijn standpunt aannemelijk gemaakt.

- Gelet op het voorgaande concludeert de Commissie dat Aangeslotene jegens Consument niet is tekortgeschoten in haar zorgplicht als een redelijk vakbekwaam en redelijk handelend financieel dienstverlener. De inhoud van de correspondentie en de offertes waren voldoende duidelijk over wat er van Consument in het verlengingstraject werd verlangd. Daarentegen merkt de Commissie op dat Consument zelf meer actief en oplettend had kunnen zijn.
- 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.