Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 131
d.d. 18 mei 2011
(prof. mr. E.H. Hondius, voorzitter, mr. J.W.H. Offerhaus en mevrouw mr. A.M.T. Wigger, leden)

Samenvatting

De bank brengt het renteverlengingsvoorstel van de hypotheek van consument te laat uit. Consument reageert op haar beurt ook te laat op het voorstel. In overeenstemming met haar vaste beleid verlengt de bank de hypotheek vervolgens voor dezelfde rentevasteperiode. De Commissie is van mening dat de bank consument moeilijk kan verwijten dat zij te laat heeft gereageerd nu zij zelf ook te laat met een voorstel is gekomen. De vordering wordt toegewezen.

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 van 10 juni 2010 voorzien van begeleidend schrijven;
- het verweerschrift van Aangeslotene van 6 augustus 2010;
- de repliek van Consument van 3 september 2010.

Aangeslotene heeft geen gebruik gemaakt van de mogelijkheid te dupliceren.
De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot een oplossing van het geschil heeft geleid.
De Commissie heeft tevens vastgesteld dat beide partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden.
De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op vrijdag 25 maart 2011. Aldaar zijn beide partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:
Consument heeft op basis van personeelscondities een hypothecaire geldlening bij een dochteronderneming van Aangeslotene (hierna te noemen: Aangeslotene) afgesloten. Op 31 december 2008 zou de rentevasteperiode van deze lening na een looptijd van vijf jaar aflopen. Tevens zouden de personeelscondities vervallen. In dat kader heeft Consument zich in oktober 2008 tot Aangeslotene gewend en bij haar geïnformeerd naar de nieuwe rentetarieven. Aangeslotene heeft Consument toen medegedeeld dat zij medio december 2008 een renteverlengingsvoorstel zou ontvangen. Op 9 december 2008 heeft Consument een renteverlengingsvoorstel voor een periode van vijf jaar ontvangen. In aansluiting op dit voorstel heeft Consument telefonisch contact opgenomen met Aangeslotene en haar verzocht om een renteverlengingsvoorstel voor de periode van twaalf jaar. Aangeslotene heeft dit voorstel vervolgens op 16 december 2008

aan Consument toegezonden. Aangezien de rentevasteperiode op 31 december 2008 afliep en Aangeslotene niets meer van Consument heeft vernomen, heeft zij op basis van haar vaste beleid de rentevasteperiode voor een periode van vijf jaar verlengd.
Op 7 januari 2009 heeft Consument zich tot Aangeslotene gewend en medegedeeld dat hij de hypothecaire geldlening tijdelijk had willen laten verlengen tegen een variabele rente, zodat hij meer tijd zou hebben om te onderzoeken of hij de hypothecaire geldlening volledig zou aflossen of dat hij een volgende rentevasteperiode zou aangaan. Aangeslotene heeft zich toen op het standpunt gesteld dat Consument voor 31 december 2008 op het renteverlengingsvoorstel had dienen te reageren. Omdat Aangeslotene het renteverlengingsvoorstel van 9 december 2008 te laat had aangeboden, heeft zij op 28 februari 2009 coulancehalve aan Consument aangeboden de helft van de boeterente voor haar rekening te nemen wanneer Consument op dat moment alsnog zou besluiten om de hypothecaire geldlening volledig af te lossen, een en ander over een weer tegen finale kwijting. Consument heeft dit aanbod niet geaccepteerd. Vervolgens heeft Consument de hypothecaire geldlening volledig afgelost, waarna hij zich met een boeterente van € 1.882,26 zag geconfronteerd.
Artikel 1 van de op onderhavige hypothecaire geldlening van toepassing zijnde algemene voorwaarden bepaalt ten aanzien van het renteverlengingsvoorstel:
"Geldgever is bevoegd telkens na afloop van de overeengekomen renteperiode de rentevoorwaarden te wijzigen. Geldgever zal daartoe uiterlijk één maand voor de afkoopdatum van de renteperiode schriftelijk een voorstel doen. De renteperiode eindigt altijd op de laatste dag van een kalenderkwartaal. Indien geldgever en geldnemer alsdan niet tot overeenstemming komen, is geldnemer bevoegd de geldlening geheel boetevrij af te lossen."
Artikel 3 van voornoemde voorwaarden bepaalt ten aanzien van vervroegde aflossing het volgende:
"De geldnemer is bevoegd de lening geheel of gedeeltelijk vervroegd af te lossen. Gedeeltelijke vervroegde aflossing is toegestaan op een vervaldag,mits deze aflossing tenminste 30 dagen tevoren schriftelijk is gemeld en tenminste € 500,– bedraagt.
Indien op het tijdstip van vervroegde aflossing de rente, welke door de bank voor soortgelijke geldleningen wordt bedongen, gelijk is aan of lager is dan de verschuldigde rente, is de geldnemer een boete verschuldigd over het bedrag van de contante waarde van het verschil tussen de door de geldnemer alsdan verschuldigde rente en de rente, welke op het tijdstip van de vervroegde aflossing van soortgelijke leningen door de bank wordt bedongen, te berekenen over het vervroegd af te lossen bedrag over de periode vanaf het tijdstip van de vervroegde aflossing tot de overeengekomen laatste aflossingsdatum of de eerstvolgende renteherzieningsdatum, indien deze hieraan vooraf gaat, met inachtneming van een minimum van drie maanden rente. (…)"
Artikel 6 van voornoemde voorwaarden bepaalt ten aanzien van de geldigheidsduur van het renteverlengingsvoorstel het volgende:
"a. indien u binnen veertien dagen niet op deze aanbieding heeft gereageerd, beschouwen wij deze als vervallen;
b. indien deze aanbieding binnen de hiervoor genoemde veertien dagen door u is geaccepteerd, zullen de aangeboden condities gelden tot twee maanden na datum van deze aanbieding, met dien verstande, dat als de bij geldgever geldende hypotheekrente op de dag van het passeren van de hypotheekakte lager is dan de in de offerte geaccepteerde rente, de lagere rente zal gelden; indien de hypotheekakte niet binnen deze periode van twee maanden mocht zijn gepasseerd, is de bank bevoegd de geldlening niet te verstrekken."

3. Geschil

3.1. Consument vordert vergoeding van de door Aangeslotene aan hem in rekening gebrachte boeterente ten bedrage van € 1.882,26 en de door hem teveel betaalde rente ten bedrage van € 500,-, tezamen € 2.382,26.

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

- Aangeslotene heeft niet genoeg informatie verstrekt omtrent de mogelijkheden die Consument ter beschikking stonden in verband met de rentevasteperiode van zijn hypothecaire geldlening welke afliep. Zo wist Consument niet dat hij tijdelijk voor een variabel rentetarief kon kiezen om zo het beslismoment ten aanzien van de rentevasteperiode uit te stellen.
- Aangeslotene heeft eerst op 9 december 2008 een renteverlengingsvoorstel aan Consument verstuurd, terwijl zij dat overeenkomstig de toepasselijke voorwaarden, uiterlijk op 1 december 2008 had moeten doen. Deze vertraging bezien in het licht van de drukke decemberperiode, hebben het proces voor Consument extra bemoeilijkt. Toen Consument op 7 januari 2009 alsnog op het voorstel reageerde, had van Aangeslotene onder deze omstandigheden verwacht mogen worden dat zij zich jegens hem coulant zou opstellen.

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

4. Ter zitting

4.1. Consument heeft desgevraagd toegelicht dat hij binnen zijn functie bij Aangeslotene niet op het gebied van hypotheken werkzaam is geweest.

4.2. Consument heeft gesteld dat Aangeslotene geen openbare aanbieder van hypotheken op de markt is, zodat het voor hem niet mogelijk was om de geldende hypotheekrentetarieven met die van andere marktpartijen te vergelijken.

4.3. Consument heeft desgevraagd aangegeven dat hij in december 2008 Aangeslotene telefonisch om bedenktijd heeft gevraagd, maar dat Aangeslotene op dat moment te kennen heeft gegeven dat 1 januari 2009 een fatale termijn betrof welke aldus niet verlengd kon worden.

4.4. Aangeslotene heeft erkend dat zij het renteverlengingsvoorstel overeenkomstig de algemene voorwaarden uiterlijk op 1 december 2008 aan Consument had moeten aanbieden en dat haar voorstel van 9 december 2008 aldus te laat was.

5. Beoordeling

5.1. Ter beoordeling ligt de vraag voor of Aangeslotene jegens Consument te kort is geschoten in haar zorgplicht als het gaat om de verlenging van de rentevasteperiode van de hypothecaire geldlening van Consument.

5.2. De Commissie stelt in dat verband vast dat artikel 1 van de op onderhavige hypothecaire geldlening van toepassing zijnde algemene voorwaarden bepaalt dat Aangeslotene uiterlijk één maand voor de afloopdatum van de renteperiode een schriftelijk verlengingsvoorstel uitbrengt. Nu de rentevasteperiode op

31 december 2008 zou aflopen, diende Aangeslotene aldus vóór 1 december 2008 bedoeld voorstel uit te brengen. Op 9 december 2008 was Aangeslotene mitsdien te laat. Dat Aangeslotene in oktober 2008 reeds heeft aangekondigd eerst medio december 2008 een renteverlengingsvoorstel te zullen uitbrengen, doet hier naar het oordeel van de Commissie niet aan af.

5.3. Daarbij klemt naar het oordeel van de Commissie dat Aangeslotene zelf ook heeft erkend dat zij Consument voornoemd voorstel te laat heeft aangeboden en daarom coulancehalve heeft voorgesteld om de helft van de door Consument verschuldigde boeterente kwijt te schelden. Aangeslotene heeft een en ander ter zitting nogmaals bevestigd. Naar het oordeel van de Commissie heeft Aangeslotene voor wat betreft het op tijd uitbrengen van een renteverlengingsvoorstel niet aan haar verplichtingen uit de overeenkomst tussen haar en Consument voldaan, hetgeen wanprestatie oplevert. Dat Aangeslotene, zoals zij heeft aangevoerd, niet kan worden aangemerkt als adviseur, doet naar het oordeel van de Commissie mitsdien niet ter zake.

5.4. De Commissie moet daarentegen óók vaststellen dat Consument heeft nagelaten om in overeenstemming met artikel 6 sub a van de toepasselijke voorwaarden binnen de daarvoor geldende termijn van veertien dagen, haar keuze aan Aangeslotene kenbaar te maken.
In dat kader overweegt de Commissie het volgende. De Commissie stelt vast dat het rentepercentage van Consument, -anders dan Aangeslotene betoogt-, moeilijk vergelijkbaar was met andere tarieven in de markt. Aangeslotene is namelijk geen openbare aanbieder van hypothecaire geldleningen op de markt en daarnaast had Consument personeelscondities genoten.
Voorts overweegt de Commissie dat er op 1 januari 2009 geen overeenstemming tussen partijen bestond over de renteverlenging, nu Consument na ontvangst van het renteverlengingsvoorstel van 9 december 2008 andere offertes bij Aangeslotene aanvroeg. Daarnaast was in de visie van de Commissie een periode van veertien dagen, waarbinnen de kerstdagen alsmede de jaarwisseling vielen, zeer kort, gelet op de hierboven besproken lastige keuze voor Consument.
Toen Consument ten slotte op 7 januari 2009, met een zeer geringe vertraging van zeven dagen, alsnog zijn keuze aan Aangeslotene kenbaar maakte, kon Aangeslotene naar het oordeel van de Commissie, in redelijkheid geen beroep op deze vertraging doen nu zij zelf haar voorstel nota bene negen dagen te laat aan Consument had aangeboden.

5.5. Op grond van het hierboven overwogene concludeert de Commissie dat Aangeslotene jegens Consument tekort is geschoten in haar zorgplicht en zij aldus in redelijkheid geen aanspraak kon maken op de door haar aan Consument in rekening gebrachte boeterente. Hieruit volgt dat zij de door Consument - en de door Aangeslotene niet, althans niet afdoende betwiste- geleden schade dient te vergoeden. Aangeslotene zal tevens worden veroordeeld worden tot vergoeding van het klachtgeld nu Consument in het gelijk wordt gesteld.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat Aangeslotene binnen een termijn van zes weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd aan Consument vergoedt een bedrag € 2.382,26,- vermeerderd met de € 50,- ter zake van de door hem betaalde eigen bijdrage voor behandeling van het geschil door de Commissie.

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.