

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-507 (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. D.W.Y. Sie, secretaris)

Klacht ontvangen op : 21 februari 2018
Ingediend door : Consument
Tegen : SRLEV N.V., gevestigd te Alkmaar, verder te noemen de Verzekeraar
Datum uitspraak : 15 augustus 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft in 1997 een hypothecaire geldlening gesloten bestaande uit twee leningdelen met twee verschillende einddata, namelijk 31 januari 2018 en 31 januari 2027. In de hypotheekakte staat onder meer opgenomen dat Consument, voor zover hij het betreffende leningdeel nog niet heeft afgelost, op de einddatum de hoofdsom met de daarover verschuldigde rente en al het overigens verschuldigde dient terug te betalen. Bij het verstrijken van de einddatum van één van de leningdelen heeft Consument de Bank verzocht hem een voorstel te doen. Dit voorstel acht Consument onredelijk, omdat de Bank hiermee voorbij zou gaan aan zijn persoonlijke omstandigheden. Nu het niet wenselijk is om enkel het aflopend leningdeel over te sluiten, heeft Consument ervoor gekozen zijn gehele geldlening over te sluiten naar een andere geldverstrekker. Consument stelt dat de Bank, door hem een niet passend aanbod te doen, hem heeft gedwongen tot betaling van de boeterente evenals de hoge kosten die gepaard gingen met het oversluiten. De Commissie overweegt dat uit de hypotheekakte volgt dat partijen zijn overeengekomen dat bij het verstrijken van de looptijd van één van de leningdelen, Consument het betreffende leningdeel terug zou moeten betalen. Hoewel de Commissie begrijpt dat de twee verschillende einddata ertoe hebben geleid tot de ongelukkige situatie dat Consument niet zonder boeterente de gehele geldlening kon oversluiten, ligt het (voldoende) sparen voor het aflossen van de leningdelen in de risicosfeer van Consument. De vordering van Consument wordt afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken met de daarbij behorende bijlagen:

- het door Consument digitaal ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Verzekeraar;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Verzekeraar.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

2.1. Op 8 januari 1997 heeft Consument een hypothecaire geldlening gesloten bij de Verzekeraar bestaande uit twee delen, namelijk een spaarhypothec (leningdeel A) van fl. 169.000,- en een aflossingsvrije hypothec (leningdeel B) van fl. 56.000,-. Op de hypotheekofferte staat als duur van de lening vermeld voor leningdeel A 21 jaar en bij leningdeel B 30 jaar.

2.2. Op 31 januari 1997 heeft Consument de hypotheekakte ondertekend die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“2. Rente en aflossing

(...)

b. De geldnemer zal deel A van de hoofdsom, voorzover dit op een en dertig januari tweeduizend achttien nog niet is afgelost, met de daarover verschuldigde rente en al het overigens verschuldigde op die datum terug betalen.

De geldnemer zal deel B van de hoofdsom, voorzover dit op een en dertig januari tweeduizend zeven en twintig nog niet is afgelost, met de daarover verschuldigde rente en al het overigens verschuldigde op die datum terug betalen.”

2.3. Op 1 februari 2016 heeft de Verzekeraar Consument per brief geïnformeerd dat 31 januari 2018 (tot einddatum) de economische einddatum van leningdeel A is.

2.4. Op 13 september 2016 heeft [naam hypothecaire dienstverlener] (hierna: ‘[de hypothecaire dienstverlener]’) Consument een brief gestuurd waarin zij onder meer aangeeft dat zij de hypotheekadministratie van de Verzekeraar zal gaan verzorgen.

2.5. Op 30 juni 2017 heeft [de hypothecaire dienstverlener] Consument namens de Verzekeraar een brief gestuurd over leningdeel A die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Op 1 januari 2018 wordt het einde van de looptijd van dit leningdeel bereikt. De schuldrest bedraagt EUR 70.186,84.”

- 2.6. Op 24 juli 2017 heeft [de hypothecaire dienstverlener] namens de Verzekeraar een brief naar Consument gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“In uw verzoek van 14 juli 2017 geeft u aan dat de einddatum van leningdeel [B] in de brief van 30 juni 2017 een grote afwijking vertoont. De rentevastperiode van uw lening eindigt op 1 februari 2026. De einddatum van het leningdeel is echter 1 januari 2027. Wellicht is dit een verklaring voor de ontstane verwarring.

Wij hebben bij Reaal nagevraagd of de einddata van uw leningdeel [B] aangepast dient te worden naar 1 februari 2027. Daarnaast hebben wij gevraagd of de einddatum van leningdeel [A] aangepast dient te worden naar 1 februari 2018.”

- 2.7. Op 31 juli 2017 heeft [de hypothecaire dienstverlener] namens de Verzekeraar Consument geïnformeerd dat op 1 februari 2018 het einde van de looptijd van leningdeel A wordt bereikt.
- 2.8. Op 3 augustus 2017 heeft [de hypothecaire dienstverlener] namens de Verzekeraar een brief gestuurd die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Op verzoek van Reaal hebben wij de einddatum van de leningdelen 100 en 118 als volgt aangepast.

Leningdeel	Einddatum economische looptijd
[B]	1 februari 2027
[A]	1 februari 2018”

- 2.9. Op 31 oktober 2017 heeft [de hypothecaire dienstverlener] namens de Verzekeraar Consument een brief gestuurd, waarin onder meer wordt vermeld dat leningdeel A op 1 februari 2018 het einde van de looptijd bereikt.
- 2.10. Op 7 november 2017 heeft Consument een e-mail gestuurd aan [de hypothecaire dienstverlener] die, voor zover relevant, als volgt luidt:

*“Ja, ik kan u melden dat ik al bezig ben de hypotheek over te sluiten, maar na consultatie van mijn notaris op een vervelende situatie stuit, die voor mij zeer ongunstig kan uitpakken. Ik heb namelijk twee leningdelen met verschillende looptijden bij Reaal en het bleek Reaal niet mogelijk mij een nieuw aanbod te doen, zie later. Hypotheken werken in de praktijk namelijk zo dat ik het andere nog (doorlopende leningdeel ([nummer])) zal moeten meenemen (...) Een en ander resulteert in een verzoek van mijn kant voor een alternatieve oplossing, zie hieronder.
(...)”*

Kortom, ben ik in het verleden als consument goed begeleid en kon ik recentelijk (2016) nog ervan uitgaan dat mijn financiële situatie ongeveer hetzelfde zou blijven, kom ik nu buiten mijn schuld in een situatie dat ik het andere nog doorlopend leningdeel “verplicht” moet meenemen. Met als gevolg extra kosten.”

2.11. Op 22 november 2017 heeft [de hypothecaire dienstverlener] namens de Verzekeraar een brief gestuurd aan Consument die, voor zover relevant, als volgt luidt:

“Wij hebben uw verzoek voorgelegd bij uw geldverstrekker SRLEV N.V. Zij hebben ons te kennen gegeven dat zij u de mogelijkheid willen bieden om leningdeel [A] voor 10 jaar te verlengen en om te zetten naar een annuïtaire lening. Indien u gebruik wenst te maken van deze mogelijkheid, ontvangen wij graag een schriftelijk verzoek van u. Zodra wij dit verzoek van u hebben ontvangen zal de mogelijkheid tot verlenging verder beoordeeld gaan worden.”

2.12. Op 27 november 2017 heeft Consument per e-mail een klacht gestuurd aan [de hypothecaire dienstverlener], waarin hij onder meer aangeeft dat hij het volledig oversluiten in gang heeft gezet van leningdeel A en leningdeel B naar een andere geldverstrekker. In zijn e-mail heeft Consument de Verzekeraar verzocht de boeterente, die als gevolg van het vervroegd aflossen van leningdeel B in rekening wordt gebracht, kwijt te schelden.

2.13. Op 6 december 2017 heeft [de hypothecaire dienstverlener] per e-mail namens de Verzekeraar gereageerd op de klacht van Consument en het verzoek van Consument afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1. Consument vordert een bedrag van € 2.500,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

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

- Consument beschikt over twee leningdelen met verschillende looptijden. Door de communicatie van de Verzekeraar in 2016 verwachtte Consument dat zijn financiële situatie ongewijzigd zou blijven. Pas na een verzoek van Consument daartoe, heeft de Verzekeraar Consument een aanbod gedaan voor de voortzetting van de hypothecaire geldlening. De Verzekeraar heeft bij dit aanbod nagelaten de persoonlijke situatie van Consument in acht te nemen, waardoor het aanbod niet als realistisch aangemerkt kan worden.

Aangezien het vrijwel onmogelijk is om enkel één leningdeel over te sluiten naar een andere geldverstrekker, werd Consument door de Verzekeraar “gedwongen” om een boeterente evenals de hoger uitgevallen oversluitkosten te betalen. De Verzekeraar heeft geen goede dienstverlening geleverd aan Consument, waardoor zij in strijd met haar zorgplicht heeft gehandeld.

Verweer van de Verzekeraar

- 3.3. De Verzekeraar heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1. De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de Verzekeraar verantwoordelijk is voor de schade die Consument lijdt doordat enkel één van de twee leningdelen de economische einddatum heeft bereikt en Consument niet over de middelen beschikt om dit leningdeel geheel af te lossen.
- 4.2. Uitgangspunt is dat tussen Consument en de Verzekeraar bij het aangaan van de financiering een overeenkomst tot stand is gekomen door een aanbod van de Verzekeraar en de aanvaarding van dat aanbod door Consument. In de overeenkomst van de geldlening en de hypotheekakte is de einddatum opgenomen van de leningdelen A en B, namelijk 31 januari 2018 respectievelijk 31 januari 2027. In de hypotheekakte staat opgenomen dat de geldnemer, voor zover die leningdeel A dan wel leningdeel B niet op de einddata heeft afgelost, de daarover verschuldigde rente en al het “overigens” verschuldigde op die datum terug dient te betalen (zie r.o. 2.2). De Commissie concludeert op grond van het voorgaande dan ook dat partijen hebben afgesproken dat Consument bij het verstrijken van de looptijd van leningdeel A dan wel leningdeel B, het betreffende leningdeel terug dient te betalen.
- 4.3. De Commissie begrijpt dat de twee verschillende einddata van de leningdelen A en B tot de ongelukkige situatie hebben geleid dat Consument leningdeel B vervroegd heeft moeten aflossen bij het oversluiten naar een andere geldverstrekker, aangezien hij niet over de financiële middelen beschikte om het betreffende leningdeel af te lossen. Dit laat naar het oordeel van de Commissie onverlet dat de gemaakte afspraken voor wat betreft (het verstrijken van) de einddata van de leningdelen helder vermeld staan in de hypotheek-offerte en hypotheekakte. Dat Consument bij het verstrijken van de looptijd van leningdeel A nadeel ondervindt, doordat de Verzekeraar de lening niet ongewijzigd voortzet dan wel de boeterente kwijtscheldt, kan naar het oordeel van de Commissie niet aan de Verzekeraar worden tegengeworpen.

De Commissie concludeert dat het in de risicosfeer van Consument ligt om (voldoende) te sparen voor het geheel aflossen van de leningdelen, en niet in die van de Verzekeraar.

- 4.4. Op grond van het voorgaande is de Commissie van oordeel dat de vordering van Consument dient te worden afgewezen. Hoewel de Commissie opmerkt dat de communicatie die door [de hypothecaire dienstverlener] namens de Verzekeraar is gevoerd met Consument op 30 juni en 24 juli 2017 over de economische einddatum van de leningdelen A en B niet de schoonheidsprijs verdient, doet dit niet af aan haar oordeel.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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 www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 40 van het Reglement.