

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-681 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. M. Veldhuis, secretaris)

Klacht ontvangen op : 13 juli 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Quion 9 B.V. , gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Geldverstrekker
Datum uitspraak : 31 oktober 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument klaagt over de verhoging van de rente van het bestaande leningdeel. De Commissie is van oordeel dat door ondertekening van de hypotheekofferte van 21 juni 2017 een nieuwe situatie is ontstaan, namelijk een verhoging van de hypothecaire geldlening, en Consument akkoord is gegaan met de bijzondere voorwaarde dat de rente voor het bestaande leningdeel door de verhoging kan veranderen. Consument kan zich derhalve niet meer beroepen op artikel 1.5 uit de hypotheekofferte van 6 december 2016. Daarnaast oordeelt de Commissie dat de Geldverstrekker haar informatieplicht jegens Consument niet heeft geschonden.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- het verweerschrift van de Geldverstrekker;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Geldverstrekker.

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 6 december 2016 heeft de Geldverstrekker, na bemiddeling van een tussenpersoon namens Consument (hierna: 'de Tussenpersoon'), een hypotheekofferte voor een totaalbedrag van € 75.000,- aan Consument uitgebracht.

Consument heeft de hypotheekofferte voor akkoord ondertekend. In de hypotheekofferte is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Wat is de hoogte van dit deel van de lening	€ 75.000,00
Welk rentepercentage betaalt u in totaal voor dit deel van de lening?	1,49%
Wat is het jaarlijks kostenpercentage?	1,71 % JKP
In welke risicoklasse zit uw lening? (dit bepaalt de hoogte van uw rente)	55% t/m 65% marktwaarde
Wat is de rentevastperiode?	120 maanden (Vaste Rente)
Op welke datum heeft u dit deel van de lening terugbetaald?	1 januari 2047

(...)

1.5 Kan de aangeboden rente in de offerte nog veranderen?

Nee, de rente kan niet meer veranderen en geldt tot het einde van de gekozen rentevastperiode.”

- 2.2 Bij brief van 8 december 2016 heeft de Geldverstrekker Consument medegedeeld dat de hypotheekofferte is geaccepteerd. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Wijzigen van de hypotheek, zoals extra aflossen

Wijzigen van uw hypotheek kan invloed hebben op de prijs. Als u extra aflost, gaat u minder rente betalen en wordt de prijs lager. Aan de andere kant kunt u een boete krijgen als u voor de afgesproken datum een te groot bedrag aflost.”

- 2.3 De hypotheekakte is op 27 december 2016 gepasseerd.
- 2.4 In maart 2017 heeft de Geldverstrekker het verzoek ontvangen om de hypothecaire geldlening van Consument te verhogen.
- 2.5 Bij brief van 8 juni 2017 heeft de Tussenpersoon de Geldverstrekker het volgende medegedeeld:

“Verzoek aanpassing hypotheekbedrag

Nu hypotruster gevraagd heeft om een nieuw taxatierapport, is er een nieuwe taxatie opgemaakt en gevalideerd. Hierbij is de waarde gestegen tot EUR 145.000.

*Cliënten vragen daarom om het hypotheekbedrag aan te passen naar EUR 48.747
Het totale bedrag komt dan op: (48.747 + 74.503 (huidig uitstaand saldo)) = EUR 123.250
Dit is 85% van de getaxeerde marktwaarde.”*

- 2.6 Op 19 juni 2017 heeft de Geldverstrekker een hypotheekofferte voor een verhoging van de hypothecaire geldlening van € 35.825,- aan Consument uitgebracht. In de hypotheekofferte is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Wat is de hoogte van dit deel van de lening	€ 35.825,00
Welk rentepercentage betaalt u in totaal voor dit deel van de lening?	1,98%
Wat is het jaarlijks kostenpercentage?	2,82 % JKP
In welke risicoklasse zit uw lening? (dit bepaalt de hoogte van uw rente)	65% t/m 77% marktwaarde
Wat is de rentevastperiode?	Tot 1 januari 2027 gelijk aan de renteherzieningsdatum van de lopende lening(en)
Op welke datum heeft u dit deel van de lening terugbetaald?	1 juli 2047

(...)

3.7 Bijzondere voorwaarden

Naast of in afwijking van de voorwaarden uit de offerte gelden de volgende voorwaarden:

(...)

U wilt extra geld lenen, daardoor kan uw risicoklasse wijzigen. Als uw risicoklasse wijzigt, kan ook de rente voor uw bestaande lening veranderen.”

- 2.7 Naar aanleiding van de hypotheekofferte van 19 juni 2017 heeft de Tussenpersoon telefonisch contact met de Geldverstrekker opgenomen en aangegeven dat hij de hypotheekofferte wenste aan te passen. De Tussenpersoon heeft hierbij verwezen naar zijn brief van 8 juni 2017.

- 2.8 De Geldverstrekker heeft op 21 juni 2017 een nieuwe hypotheekofferte uitgebracht. In de hypotheekofferte is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Wat is de hoogte van dit deel van de lening	€ 43.150,00
Welk rentepercentage betaalt u in totaal voor dit deel van de lening?	1,98%
Wat is het jaarlijks kostenpercentage?	2,68 % JKP
In welke risicoklasse zit uw lening? (dit bepaalt de hoogte van uw rente)	77% t/m 85% marktwaarde

Wat is de rentevastperiode?

Tot 1 januari 2027 gelijk
aan de
renteherzieningsdatum van
de lopende lening(en)
1 juli 2047

Op welke datum heeft u dit deel van de lening
terugbetaald?

(...)

3.7 Bijzondere voorwaarden

Naast of in afwijking van de voorwaarden uit de offerte gelden de volgende voorwaarden:

(...)

U wilt extra geld lenen, daardoor kan uw risicoklasse wijzigen. Als uw risicoklasse wijzigt, kan ook de rente voor uw bestaande lening veranderen.”

2.9 Consument heeft de hypotheekofferte van 21 juni 2017 ondertekend en op 26 juni 2018 is de verhoging van de hypothecaire geldlening gepasseerd.

2.10 Bij brief van 29 juni 2017 heeft de Geldverstrekker de verhoging van de hypothecaire geldlening aan Consument bevestigd en de nieuwe gegevens van de hypothecaire geldlening toegezonden. In de brief is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

Annuitair leningdeel van € 74.176,67

U betaalt voor dit deel van de lening iedere maand rente en een bedrag terug.

Hoeveel rente betaalt u voor dit deel van uw lening?	1,61%
	per jaar
Hoe lang blijft het rentepercentage gelijk?	120 maanden (Vaste Rente)
Op welke datum kan het rentepercentage veranderen?	1 januari 2027
Op welke datum heeft u dit deel van de lening terugbetaald?	1 januari 2047
In welke risicoklasse zit uw lening? (Dit bepaalt de hoogte van uw rente)	77% t/m 85% MW

(...)

Annuitair leningdeel van € 43.150,00

U betaalt voor dit deel van de lening iedere maand rente en een bedrag terug.

Hoeveel rente betaalt u voor dit deel van uw lening?	1,98%
	per jaar
Hoe lang blijft het rentepercentage gelijk?	120 maanden (Vaste Rente)
Op welke datum kan het rentepercentage veranderen?	1 januari 2027
Op welke datum heeft u dit deel van de lening terugbetaald?	1 juli 2047
In welke risicoklasse zit uw lening? (Dit bepaalt de hoogte van uw rente)	77% t/m 85% MW

2.11 Bij e-mail van 10 juli 2017 heeft Consument zich bij de Geldverstrekker beklaagd, omdat de rente van zijn bestaande leningdeel is verhoogd van 1,49% naar 1,61%. Consument heeft de Geldverstrekker verzocht de rente van 1,49% te hanteren.

2.12 De Geldverstrekker heeft de klacht van Consument bij brief van 12 juli 2017 afgewezen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert primair dat de Geldverstrekker een rente van 1,49% voor de resterende rentevastperiode hanteert. Subsidiair vordert Consument dat de Geldverstrekker de te veel betaalde rente, door hem begroot op € 1.561,-, vergoedt.

Grondslagen daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- In de hypotheekofferte van 6 december 2016 is opgenomen dat de rente van 1,49% niet kan wijzigen en vaststaat tot het einde van de rentevastperiode. De Geldverstrekker heeft de rente niet mogen verhogen naar 1,61%.
 - De Geldverstrekker verwijst naar de hypotheekoffertes van 19 en 21 juni 2017 waarin is opgenomen dat als gevolg van de verhoging de risicoklasse en daarmee de rente kan wijzigen. Allereerst is aangegeven dat het kan wijzigen en niet dat het zal wijzigen. Het was dus ook mogelijk dat de risicoklasse ongewijzigd zou blijven. Voorts is het in strijd met hetgeen in de hypotheekofferte van 6 december 2016 is opgenomen. De Geldverstrekker had in de hypotheekofferte nader moeten uitwerken of in het onderhavige geval sprake was van een verhoging van de rente en hoe hoog die dan zou zijn. De enkele opmerking dat de risicoklasse en rente kunnen wijzigen is onvoldoende en de Geldverstrekker heeft hiermee haar informatieplicht jegens Consument geschonden. Van Consument kan niet worden verwacht dat hij in staat is om aan de hand van deze opmerking de gevolgen te bezien. Mede omdat de Geldverstrekker bij het aangaan van de hypothecaire geldlening Consument niet heeft geïnformeerd over de tarieven van de andere risicoklassen.
 - De Geldverstrekker geeft aan dat de rentetarieven en de bijbehorende risicoklassen online beschikbaar zijn. De Geldverstrekker vermeldt hierbij niet dat enkel de meest recente tarieven online beschikbaar zijn. De rente van het bestaande leningdeel wordt niet aangepast naar het meest recente tarief, maar naar het tarief dat gold ten tijde van het afsluiten van de hypothecaire geldlening. Deze tarieven worden niet door de Geldverstrekker gepubliceerd. Daarnaast is het toepasselijke renteblad niet bij de hypotheekofferte of de voorwaarden gevoegd. De tarieven zijn derhalve voor Consument en de Tussenpersoon niet te achterhalen. Voor de Geldverstrekker is deze informatie gemakkelijk te achterhalen.

Verweer van de Geldverstrekker

- 3.3 De Geldverstrekker heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Als gevolg van de verhoging van de hypothecaire geldlening is de risicoklasse gewijzigd. Dit is gebruikelijk bij financiële aanbieders en behoort dan ook tot de algemene kennis van een financieel adviseur. Daarnaast blijkt uit het verzoek van de Tussenpersoon van 8 juni 2017 om de hypotheekofferte van 19 juni 2017 aan te passen naar 85% van de marktwaarde van de woning dat de Tussenpersoon van de verschillende risicoklassen op de hoogte was.

Het had op de weg van de Tussenpersoon gelegen om Consument hierover te informeren. In het kader van zijn zorgplicht heeft de Tussenpersoon voor de verhoging van de hypothecaire geldlening een nieuwe lastenberekening moeten uitvoeren waarin de wijziging van de risicoklasse meegenomen moet worden. Waarschijnlijk is dit onderwerp door de Tussenpersoon niet met Consument besproken.

- Daar de hele hypothecaire geldlening van Consument door de verhoging in een andere risicoklasse terecht is gekomen, diende het rentepercentage van het bestaande leningdeel ook gewijzigd te worden. De Geldverstrekker heeft Consument en de Tussenpersoon onder punt 3.7 in de hypotheekoffertes van 19 en 21 juni 2017 geïnformeerd over het feit dat als gevolg van de verhoging van de hypothecaire geldlening de risicoklasse en daarmee de rente van het bestaande leningdeel kan wijzigen. Bij onduidelijkheid had het op de weg van Consument en/of de Tussenpersoon gelegen om hierover nadere informatie op te vragen. De Geldverstrekker is niet gebleken dat Consument dan wel de Tussenpersoon hierover vragen heeft gesteld. De Geldverstrekker heeft bij brief van 29 juni 2017 de rentepercentages en risicoklassen voor beide leningdelen aan Consument vermeld.
- Dat in de hypotheekofferte van 6 december 2016 is opgenomen dat de rente niet kan veranderen betekent niet dat de rente nooit kan wijzigen. Het dient als uitgangspunt. Er kunnen echter omstandigheden zijn waardoor de rente toch verandert en die een uitzondering op de basisregel vormen. Deze omstandigheden zijn ofwel vermeld in de hypotheekofferte ofwel in de voorwaarden. Zo kan Consument bijvoorbeeld opteren voor het tussentijds aanpassen van de hypothecaire geldlening. Dit kan een wijziging van het rentepercentage tot gevolg hebben. De Geldverstrekker heeft Consument hier in haar acceptatiebrief van 8 december 2016 ook op gewezen. Consument kan derhalve geen beroep doen op het feit dat in de hypotheekofferte van 6 december 2016 is aangegeven dat de rente niet zou veranderen. De situatie is immers ook veranderd ten opzichte van de situatie ten tijde van het afgeven van die hypotheekofferte.
- De rentetarieven en daarbij behorende risicoklassen zijn voldoende inzichtelijk. Allereerst staan ze op de website vermeld. Daarnaast dient de Tussenpersoon op de hoogte te zijn van de tarieven. Zonder de tarieven is hij immers niet in staat een passend advies uit te brengen. Dat geen apart overzicht bij de hypotheekofferte is bijgevoegd, maakt dit niet anders. De Geldverstrekker heeft immers geen verplichting om een dergelijk overzicht aan de hypotheekofferte toe te voegen als de informatie online beschikbaar is. Voorts kan Consument of de Tussenpersoon te allen tijden een renteblad opvragen.
- De Geldverstrekker betwist het geclaimde schadebedrag. Het schadebedrag is namelijk gebaseerd op een rentevastperiode van dertig jaar, terwijl de rentevastperiode slechts tien jaar is. Daarnaast is er geen garantie dat Consument de hypothecaire geldlening de gehele looptijd bij de Geldverstrekker behoudt en ontbreekt het causaal verband. Het is namelijk niet aannemelijk dat Consument, wanneer hij op de hoogte was geweest van de verhoging van de rente, de hypothecaire geldlening niet had verhoogd. Tot slot is de geclaimde schade toekomstige schade en is de feitelijke schade vele malen lager.

4. Beoordeling

- 4.1 Consument klaagt over de verhoging van de rente van het bestaande leningdeel. De vraag die door de Commissie dient te worden beantwoord, is of de Geldverstrekker gerechtigd was deze rente te verhogen.
- 4.2 Consument stelt allereerst dat de Geldverstrekker op grond van artikel 1.5 van de hypotheekofferte van 6 december 2016 de rente niet heeft mogen verhogen, omdat hierin is opgenomen dat de rente niet kan wijzigen en vaststaat tot het einde van de rentevastperiode. De Commissie stelt voorop dat, door ondertekening van de hypotheekoffertes van 6 december 2016 en 21 juni 2017, tussen partijen tweemaal een geldige overeenkomst tot stand is gekomen. Door ondertekening van de hypotheekofferte van 21 juni 2017 is een nieuwe situatie ontstaan, namelijk een verhoging van de hypothecaire geldlening, en is Consument akkoord gegaan met de bijzondere voorwaarde dat de rente voor het bestaande leningdeel door de verhoging kan veranderen. Consument kan zich derhalve niet meer beroepen op artikel 1.5 uit de hypotheekofferte van 6 december 2016.

Informatieverplichting

- 4.3 Daarnaast stelt Consument zich op het standpunt dat de Geldverstrekker niet heeft voldaan aan haar informatieverplichting door hem onvoldoende te informeren over de gevolgen van de verhoging van de hypothecaire geldlening voor het bestaande leningdeel. Nog afgezien van de vraag welke consequenties in dit geval aan de beweerde schending van de informatieplicht moeten worden verbonden, oordeelt de Commissie dat de Geldverstrekker haar informatieplicht jegens Consument niet heeft geschonden.
- 4.4 Financieel dienstverleners, zoals de Geldverstrekker, hebben, mede gelet op hun maatschappelijke positie, een bijzondere zorgplicht ten opzichte van hun cliënten, die onder meer met zich meebrengt dat zij cliënten dienen te wijzen op de risico's van bepaalde producten. De omvang van de zorgplicht is afhankelijk van de omstandigheden van het geval en de aard van de verleende dienst.
- 4.5 Vaststaat dat Consument zowel bij het afsluiten als bij het verhogen van de hypothecaire geldlening werd bijgestaan door de Tussenpersoon. De Geldverstrekker vervulde de rol van geldverstrekker en voor haar was in het onderhavige geval geen adviserende rol weggelegd. In het onderhavige geval bestaat de bijzondere zorgplicht van de Geldverstrekker, als verstrekker van een hypothecaire geldlening, dat als een relatief eenvoudig product heeft te gelden, uit het toetsen van de aangevraagde financieringen van Consument om te voorkomen dat sprake zou zijn van overkreditering, en tot het verschaffen van juiste informatie over de aangevraagde financieringen.

Het ligt op de weg van een adviseur om de persoonlijke financiële situatie van Consument in kaart te brengen, voorlichting te verstrekken over de (on)mogelijkheden, de consequenties en risico's die daarbij horen en vervolgens op zoek te gaan naar een passende financiering.

- 4.6 Uit de stukken blijkt dat de Geldverstrekker Consument en de Tussenpersoon in de hypotheekofferte van 21 juni 2017 heeft geïnformeerd over de gewijzigde risicoklasse en het feit dat dit gevolgen kan hebben voor de rente van het bestaande leningdeel. De Commissie is van oordeel dat de Geldverstrekker hiermee aan haar informatieplicht heeft voldaan en niet gehouden was de gevolgen voor het bestaande leningdeel nader uit te werken. Dat geldt des te meer nu Consument werd bijgestaan door de Tussenpersoon.
- 4.7 Voorts blijkt uit het verzoek van de Tussenpersoon om de hypotheekofferte van 19 juni 2017 aan te passen, dat de Tussenpersoon op de hoogte was van de verschillende risicoklassen. Aangezien Consument werd bijgestaan door de Tussenpersoon en voor de Geldverstrekker in het onderhavige geval geen adviserende rol was weggelegd, dient deze kennis van de Tussenpersoon aan Consument te worden toegerekend. Consument en de Tussenpersoon waren op de hoogte, ofwel hadden op de hoogte moeten zijn dat als gevolg van de verhoging van de hypothecaire geldlening de risicoklasse mogelijk kon wijzigen wat een verhoging van de rente tot gevolg kon hebben. Indien hierover bij Consument of de Tussenpersoon desalniettemin onduidelijkheid bestond, had het op hun weg gelegen om hierover contact op te nemen met de Geldverstrekker.
- 4.8 Het voorgaande leidt de Commissie tot het oordeel dat de vorderingen van Consument moeten worden afgewezen.

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.