

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2019-162
(mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 7 december 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : Quarz Vermogensstrategieën B.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 5 maart 2019
Aard uitspraak : Niet-bindend

Samenvatting

Partijen verschillen van mening over de vraag of de Adviseur in maart 2006 de keuze van Consument voor een nieuwe rentevastperiode voor de hypothecaire geldlening juist aan de geldverstrekker heeft doorgegeven. Consument stelt dat hij heeft gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar, hetgeen mondeling aan de Adviseur is doorgegeven. De Adviseur heeft 20 jaar rentevast doorgegeven aan de geldverstrekker. De geldverstrekker heeft de rente voor 20 jaar vastgezet. De Commissie heeft op basis van het dossier en hetgeen is aangevoerd ter zitting geoordeeld dat de feiten en omstandigheden van dit geval voor rekening en risico van Consument komen. De vordering wordt afgewezen.

I. Inleiding

- 1.1 In deze zaak is een geschil ontstaan tussen partijen over de vraag of de Adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening. Consument vindt dat dit het geval is en verlangt dat de Adviseur hem een schadevergoeding betaalt. De Adviseur bestrijdt dit en vindt dat zijn dienstverlening deugdelijk is geweest.
- 1.2 De Commissie heeft het geschil beoordeeld. Zij heeft dit gedaan met inachtneming van de regels uit het Reglement, de door partijen ingebrachte stukken, en wat partijen tijdens de hoorzitting hebben aangevoerd. Consument heeft gekozen voor bindend advies maar de Adviseur is niet bindend aangesloten bij Kifid. Daarom is de uitspraak niet bindend.
- 1.3 Hieronder volgt een toelichting op het verloop van de procedure bij Kifid, de feiten en omstandigheden van dit geval, de standpunten van partijen en het oordeel van de Commissie.

2. Het verloop van de procedure bij Kifid

2.1 Tijdens de procedure zijn de volgende stukken ingebracht:

- het klachtformulier van Consument;
- de nadere toelichting op de klacht en de aanvullende stukken van Consument van 15 maart 2017;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de ter zitting door de Adviseur ingediende aanvullende stukken en
- de reactie hierop van Consument.

2.2 Partijen hebben tijdens de hoorzitting van 15 oktober 2018 een toelichting gegeven op hun standpunten.

3. De feiten en omstandigheden in deze zaak

3.1 Consument heeft in 2005 een hypothecaire geldleningsovereenkomst (hierna: de geldlening) gesloten met een geldverstrekker. De geldlening bedroeg € 520.000,-. De Adviseur heeft geadviseerd en bemiddeld bij de totstandkoming van de geldleningsovereenkomst.

3.2 De eerste rentevastperiode van de geldlening liep tot 1 april 2006. Begin maart 2006 heeft de geldverstrekker een renteverlengingsvoorstel gedaan. Eind maart 2006 heeft de Adviseur telefonisch contact opgenomen met Consument en hebben zij gesproken over het verlengen van het rentecontract. Naar aanleiding van dit gesprek heeft de Adviseur de geldverstrekker op 31 maart 2006 een faxbericht gestuurd waarin staat dat Consument kiest voor een nieuwe rentevastperiode van 20 jaar met het bijbehorende rentetarief van 4,9%, conform het rentevoorstel. De geldverstrekker heeft dit uitgevoerd.

3.3 Consument heeft in 2016 bij de Adviseur geklaagd en gesteld dat hij de keuze had gemaakt voor een rentevastperiode van 10 jaar. Consument heeft de Adviseur verzocht aansprakelijkheid te erkennen. Dit heeft de Adviseur niet gedaan en Consument heeft vervolgens zijn klacht bij Kifid ingediend.

4. De standpunten en vordering van Consument

- 4.1 De Adviseur heeft volgens Consument in maart 2006 een fout gemaakt. Consument stelt hiertoe dat hij en zijn toenmalige echtgenote in maart 2006 hebben gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar. De Adviseur heeft echter een verzoek gedaan bij de geldverstrekker voor het vastzetten van de rente voor 20 jaar. Bij een rentevastperiode van 10 jaar hoorde, naar achteraf blijkt, een rentepercentage van 4,8%. Tegen het naderen van het einde van de 10-jaars periode is Consument erachter gekomen dat de Adviseur 20 jaar rentevast heeft doorgegeven aan de geldverstrekker en dat het tarief van 4,9% dat hij betaalt, hoort bij een rentevastperiode van 20 jaar.
- 4.2 Consument verwijt de Adviseur dat hij Consument zijn keuze niet schriftelijk kenbaar heeft laten maken. De Adviseur kan hierdoor ook niet aantonen dat Consument voor een rentevastperiode van 20 jaar heeft gekozen. Consument heeft noch het rentevoorstel noch andere post van de geldverstrekker ontvangen.
- 4.3 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot het betalen van een schadevergoeding welke ziet op het verschil tussen het rentetarief voor 10 jaar en het tarief voor 20 jaar rentevast die door Consument vanaf 2006 is betaald. Daarnaast heeft Consument schade geleden doordat hij in 2016 geen nieuw rentecontract heeft kunnen afsluiten tegen een voordeliger tarief. Consument heeft de totale schade geschat op een bedrag van € 50.000,- exclusief de wettelijke rente hierover vanaf 1 maart 2015.

5. Het verweer van de Adviseur

- 5.1 De Adviseur heeft gesteld dat Consument eind maart 2006 tijdens het telefoongesprek zijn keuze heeft gemaakt voor een rentevastperiode van 20 jaar tegen een tarief van 4,9%. De gebruikelijke procedure is dat Consument zijn keuze voor een nieuwe rentevastperiode rechtstreeks schriftelijk doorgeeft aan de geldverstrekker. Dit is niet gebeurd en de Adviseur heeft, in verband met het aflopen van de termijn waarbinnen de keuze moest worden gemaakt, de keuze van Consument per faxbericht doorgegeven aan de geldverstrekker. Op deze wijze heeft de Adviseur in het belang van Consument gehandeld.
- 5.2 De Adviseur heeft aangevoerd dat de geldverstrekker Consument op 2 maart 2006 het rentevoorstel heeft gestuurd en op 7 april 2006 de bevestigingsbrief dat de rente voor 20 jaar is vastgezet. De Adviseur heeft per post de kopieën ontvangen van deze brieven waarop vermeld staat dat het origineel naar het adres van Consument is gestuurd. Vervolgens is Consument in 2008 en 2010 op gesprek geweest bij de Adviseur. Tijdens deze revisiegesprekken is onder meer de rentevastperiode van de geldlening ter sprake geweest.

Consument heeft toen niet en ook daarna tot 2016 niet te kennen gegeven het niet eens te zijn met de looptijd van 20 jaar.

- 5.3 Het is volgens de Adviseur ook zeer goed verdedigbaar dat Consument een keuze heeft gemaakt voor 20 jaar en niet 10 jaar omdat het verschil in tarief slechts 0,1% is en hiervoor kreeg Consument langer zekerheid ten aanzien van het te betalen rentetarief.

6. Het oordeel van de Commissie

- 6.1 De vraag is of de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitoefening van zijn dienstverlening en zij oordeelt als volgt. Consument heeft tijdens de zitting aangevoerd geen post van de geldverstrekker te hebben ontvangen, dan wel hier geen aandacht voor te hebben gehad in verband met privéaangelegenheden. Consument kan zich ook niet heugen dat er revisiegesprekken zijn gevoerd. De Commissie merkt op dat het dossier de in overweging 5.2 genoemde brieven van de geldverstrekker bevat, deze zijn geadresseerd aan de Adviseur en bovenaan de brief staat dat het een kopie betreft en dat het origineel is gestuurd aan Consument. Daarnaast heeft de Adviseur een systeemuitdraai overgelegd waaruit blijkt dat de revisiegesprekken hebben plaatsgevonden. De Commissie stelt ook vast dat Consument niet voldoende heeft onderbouwd waarom het meer voor de hand zou liggen dat hij zou hebben gekozen voor een rentevastperiode van 10 jaar en niet voor 20 jaar.
- 6.2 De Adviseur heeft aangevoerd dat de gebruikelijke werkwijze is dat Consument zijn keuze voor de renteverlenging schriftelijk doorgeeft aan de geldverstrekker. Consument heeft deze werkwijze niet weersproken. Uit het dossier blijkt ook niet dat hierover andersluidende afspraken zijn gemaakt tussen partijen.
- 6.3 De Commissie was geen partij bij het telefoongesprek dat eind maart 2006 tussen partijen heeft plaatsgevonden en ook niet bij de contactmomenten daarna. Zij dient daarom een oordeel te geven op basis van de stukken en hetgeen tijdens de zitting naar voren is gekomen. Gelet op het feit dat door Consument niet is weersproken dat hij zijn keuze zelf schriftelijk aan de geldverstrekker diende door te geven; dat Consument heeft aangegeven post van de geldverstrekker mogelijk al dan niet te hebben ontvangen maar hier geen aandacht voor te hebben gehad vanwege een druk privéleven; dat Consument zich niet kan heugen revisiegesprekken te hebben gevoerd hoewel de Adviseur ter onderbouwing hiervan een systeemuitdraai heeft overgelegd, en het feit dat Consument zelf niets heeft ondernomen om zijn keuze schriftelijk vast te leggen, oordeelt de Commissie in dit geval dat het mondeling doorgeven van de rentekeuze aan de Adviseur voor rekening en risico komt van Consument.

- 6.4 Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van Consument minder geloof verdient dan dat van de Adviseur, maar op het gegeven dat een financieel dienstverlener alleen op grond van vaststaande feiten waaruit een tekortkoming volgt, tot schadevergoeding kan worden verplicht. Van dergelijke vaststaande feiten is naar het oordeel van de Commissie in dit geval geen sprake.

7. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.

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.