

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2022-0667

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. S.H.H. van Zandvoort, secretaris)

Klacht ontvangen op	7 juli 2021
Ingediend door	De consumenten
Tegen	Obvion N.V., gevestigd te Eindhoven, verder te noemen Obvion
Datum uitspraak	5 augustus 2022
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Samenvatting

Informatieverstrekking door Obvion. Naar aanleiding van een door Obvion uitgebrachte offerte in verband met de aanpassing van de hypothecaire geldlening van de consumenten, heeft de hypotheekadviseur van de consumenten telefonisch aanvullende vragen aan Obvion gesteld. Naar het oordeel van de commissie is daarbij door Obvion incorrecte informatie verstrekt. Op grond daarvan hebben de consumenten besloten een ander product af te sluiten hetgeen tot hogere maandlasten heeft geleid. De consumenten lijden hierdoor schade welke door Obvion vergoed dient te worden. Het is niet gebleken dat het overige handelen van Obvion tijdens het acceptatieproces verwijtbaar is. De vorderingen van de consumenten worden gedeeltelijk toegewezen.

1. Procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consumenten; 2) het verweerschrift van Obvion; 3) de repliek van de consumenten; 4) de dupliek van Obvion; 5) de reactie na dupliek van de consumenten en 6) de schriftelijke reactie daarop van Obvion.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consumenten en Obvion hebben gekozen voor een bindend advies.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Op 1 augustus 2005 hebben de consumenten een hypothecaire geldlening afgesloten bij Obvion.

De hypothecaire geldlening bestond uit drie leningdelen met een maandvariabele rente. In 2007 heeft Obvion de hypothecaire geldlening op verzoek van de consumenten verhoogd.

- 2.2 Op enig moment heeft Obvion de consumenten geïnformeerd dat per 1 november 2008 de opslag in de variabele rente zal worden verhoogd en voortaan volledig zal worden doorberekend aan de consumenten. De consumenten hebben naar aanleiding hiervan een klacht ingediend bij Obvion waarna tussen partijen uitgebreid is gecorrespondeerd. De verhoging van de opslag is uiteindelijk door Obvion doorgevoerd. In 2011 hebben de consumenten de hypothecaire geldlening wederom verhoogd.
- 2.3 In 2020 hebben de consumenten contact opgenomen met Skyline Hypotheken B.V. (hierna: de hypotheekadviseur) omdat zij de wens hadden de hypothecaire geldlening opnieuw te verhogen. Op verzoek van de hypotheekadviseur heeft Obvion daartoe op 23 december 2020 een voorbeeldofferte uitgebracht. De opbouw van de hypothecaire geldlening zoals opgenomen in de voorbeeldofferte is als volgt:

Tabel 1. Overzicht van de hypothecaire geldlening zoals opgenomen in de offerte van 23 december 2020

	Aflosvorm	Hoofdsom	RTV	Rente	Maandlast
1	Belegging	€ 18.000,02	1 maand	0,899%	€ 13,49
2	Aflossingsvrij	€ 120.000,00	1 maand	0,899%	€ 89,90
3	Aflossingsvrij	€ 15.100,02	1 maand	0,899%	€ 11,31
4	Aflossingsvrij	€ 37.795,80	1 maand	1,670%	€ 52,60
5	Annuïteit (nieuw)	€ 92.904,16	10 jaar	1,710%	€ 330,08

- 2.4 In de begeleidende brief van Obvion aan de hypotheekadviseur is, voor zover relevant voor onderhavige klacht, de volgende tekst opgenomen:

“(…) In deze voorbeeldofferte geven wij informatie over onze rentetarieven en voorwaarden zoals die op basis van de door u verstrekte informatie voor uw klant zouden kunnen gelden. (...) Dit is géén aanbod voor het aangaan van een overeenkomst van geldlening. Nadat wij de in deze voorbeeldofferte gevraagde stukken en informatie hebben ontvangen, beoordelen wij deze informatie en de kredietwaardigheid van uw klant. (...) Verder kunnen er aan deze voorbeeldofferte geen rechten worden ontleend voor de totstandkoming van de overeenkomst van geldlening. (...)”

- 2.5 Ten aanzien van de leningdelen met een variabele rente is in de voorbeeldofferte, voor zover relevant voor de onderhavige klacht, het volgende opgenomen:

“Mogelijk is er in uw huidige variabele rentetarief sprake van een opslag welke niet kan wijzigen. De hierboven genoemde opslag kan echter periodiek wijzigen. Dit kan gevolgen hebben voor uw maandlasten.”

- 2.6 Over de in 2.5 opgenomen passage hebben de consumenten, in verband met het eerdere geschil met Obvion in 2008, opheldering gevraagd bij de hypotheekadviseur. De hypotheekadviseur heeft vervolgens op 24 december 2020 telefonisch contact opgenomen met Obvion. Partijen verschillen van mening over hetgeen precies besproken is tijdens dit telefoongesprek. De hypotheekadviseur heeft geen notitie gemaakt van dit gesprek. De betreffende medewerker van Obvion heeft de volgende notitie gemaakt van het gesprek:

“Gespreksnotitie: (...) Daarnaast tp tekst RA besproken p2-28 mbt Euribor tarief/ Aangegeven dat bij verhoging de afslag 0,7 vervalt en de Euribor blijft gehandhaafd. Hij is ontstemd, tekst in RA misleidend, wil dit bevestigd zien op de mail. @ mail gestuurd.”

- 2.7 Naar aanleiding van dit telefoongesprek heeft de medewerker van Obvion een e-mail gestuurd aan de hypotheekadviseur met daarin de volgende tekst:

“(...) Wij hebben elkaar vanmiddag telefonisch gesproken over bovengenoemde hypotheek aanvraag ten name van [consumenten]. Zoals afgesproken bevestig ik je middels deze mail het volgende: Euribor blijft gehandhaafd maar de afslag 0,7 vervalt. Bij een verhoging wijzigen de voorwaarden. (...)”

- 2.8 Na het telefoongesprek en de e-mail van Obvion hebben de consumenten ervoor gekozen de hypothecaire geldlening om te zetten naar een hypothecaire geldlening met rentevaste leningdelen. Op 28 december 2020 heeft de hypotheekadviseur aan Obvion bevestigd dat de consumenten gekozen hebben voor een andere hypotheekvorm. Op 31 december 2020 heeft Obvion de hypotheekadviseur medegedeeld dat zij dit bij wijze van uitzondering kan doorvoeren maar dat dit in twee stappen dient te gebeuren: eerst dient de hypothecaire geldlening omgezet te worden naar de nieuwe vorm. Daarna kan de door de consumenten gewenste verhoging van de hypotheeksom worden doorgevoerd.

- 2.9 De omzetting van de hypothecaire geldlening heeft plaatsgevonden per 1 februari 2021. Kort daarvoor heeft een van de consumenten de leeftijd van 57 jaar bereikt. Op 2 februari 2021 heeft de hypotheekadviseur vervolgens het verzoek tot verhoging van de hypothecaire geldlening ingediend bij Obvion. Nadat Obvion op 12 februari 2021 een offerte heeft uitgebracht, heeft de hypotheekadviseur op 15 februari 2021 een gewijzigd verzoek ingediend omdat de consumenten de hypothecaire geldlening met een hoger bedrag wensen te verhogen.

Op 24 februari 2021 heeft Obvion een aangepaste voorbeeldofferte uitgebracht waarna zij op 3 maart 2021 de bindende offerte heeft uitgebracht. Deze is door de consumenten geaccepteerd. Op basis van deze offerte ziet de hypothecaire geldlening van de consumenten er nu als volgt uit:

Tabel 2. Overzicht van de hypothecaire geldlening zoals opgenomen in de bindende offerte van 3 maart 2021

	Aflosvorm	Hoofdsom	RTV	Rente	Maandlast
1	Belegging	€ 18.000,02	10 jaar	1,410%	€ 21,15
2	Aflossingsvrij	€ 120.000,00	10 jaar	1,410%	€ 141,00
3	Aflossingsvrij	€ 15.100,02	10 jaar	1,410%	€ 17,74
4	Aflossingsvrij	€ 37.795,80	10 jaar	1,410%	€ 44,41
5	Annuïteit (nieuw)	€ 91.405,00	10 jaar	1,230%	€ 303,75
6	Annuïteit (nieuw)	€ 11.595,00	10 jaar	1,230%	€ 105,21

De klacht en vordering

- 2.10 De consumenten vorderen dat Obvion hen een schadevergoeding van € 15.043,- betaalt. Dit bedrag bestaat uit een vergoeding van het renteverskil tussen de offerte van 23 december 2020 en 3 maart 2021, vergoeding van de door de consumenten en de hypotheekadviseur aan dit dossier besteedde tijd en de gemaakte kosten voor een tijdelijke geldlening.
- 2.11 Daarnaast vorderen de consumenten dat Obvion haar excuses aanbiedt voor de onjuiste informatieverstrekking tijdens het telefoongesprek van 24 december 2020 en voor de houding die Obvion heeft aangenomen tijdens de interne klachtenprocedure. Ook wensen zij van Obvion de toezegging te ontvangen dat in de toekomst vertrouwd mag worden op correcte beantwoording van gestelde vragen.
- 2.12 Ter onderbouwing van hun vordering hebben de consumenten – zakelijk weergegeven – de volgende argumenten aangevoerd.
- Uit de inhoud van het telefoongesprek tussen de hypotheekadviseur en Obvion van 24 december 2020 alsmede de e-mail die Obvion daarna heeft verzonden, hebben de consumenten mogen opmaken dat de geoffreerde rente direct na verhoging van de hypotheeksom met 0,7% zou worden verhoogd vanwege het vervallen van de afslag. Op basis van de door Obvion verstrekte informatie voelden de consumenten zich genoodzaakt hun hypothecaire geldlening te wijzigen naar een product waarbij men niet geconfronteerd zou worden met verhoging van opslagen en waarbij de rente lager zou liggen.

- Het daaropvolgende acceptatietraject heeft te veel tijd in beslag genomen omdat Obvion de verhoging, naar de mening van de consumenten onnodig, slechts via een 2-trapsbenadering wilde doorvoeren. Omdat de verhoging van de hypotheek daardoor plaatsvond na de 57^e verjaardag van één van de consumenten, waren de financiële mogelijkheden beperkter, werden de consumenten geconfronteerd met onnodig veel informatieverzoeken en hebben de consumenten een tijdelijke lening moeten afsluiten.

Het verweer

- 2.13 Obvion heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. De commissie zal daarop ingaan bij de beoordeling.

3. De beoordeling

- 3.1 De commissie ziet zich enerzijds gesteld voor de vraag of Obvion onjuiste informatie heeft verstrekt aan de hypotheekadviseur van de consumenten en anderzijds of Obvion het acceptatietraject onnodig vertraagd heeft. Daaruit vloeit vervolgens de vraag voort of de consumenten door het handelen van Obvion schade hebben geleden.

Beoordelingskader

- 3.2 Op grond van artikel 6:74 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek wordt schadevergoeding alleen toegekend als de schuldenaar (in dit geval Obvion) aansprakelijk is voor de geleden schade. Obvion moet, om aansprakelijk te zijn, in strijd hebben gehandeld met een op haar rustende wettelijke of contractuele verplichting. De schade moet een gevolg zijn van dit handelen.
- 3.3 Om de schade te berekenen wordt de daadwerkelijke financiële situatie waarin nadeel is ontstaan, vergeleken met de financiële situatie waarin de fout niet zou zijn gemaakt. Daarbij speelt een rol of de schade is ontstaan door omstandigheden waarvoor de consumenten zelf verantwoordelijk zijn.¹
- 3.4 Op een geldverstrekker zoals Obvion rust de wettelijke verplichting om aan de consument volledige en begrijpelijke informatie te verschaffen over de kenmerkende eigenschappen van het financiële product dat hij aanbiedt. Deze informatie moet correct, duidelijk en niet misleidend zijn.²

Is er sprake geweest van onjuiste informatieverstrekking door Obvion?

- 3.5 Tussen partijen staat niet ter discussie dat de informatie die op 24 december 2020 telefonisch aan de hypotheekadviseur is verstrekt, niet van toepassing was op de situatie van de consumenten.

¹ HR 11 januari 2013, ECLI:NL:HR:2013:BX9830, te vinden via www.rechtspraak.nl.

² Artikel 4:19 lid 1 en 2 en artikel 4:20 lid 1 Wvft, zie bijlage.

Immers was de opslag sinds 2008 al volledig verdisconteerd in het rentetarief. Partijen verschillen wel van mening over de vraag in welke context de betreffende informatie door Obvion is verstrekt. Obvion stelt zich op het standpunt dat de verstrekte informatie slechts in algemene zin bedoeld was en niet toegespitst was op de specifieke situatie van de consumenten. Als bewijs van haar stelling heeft Obvion een telefoonnotitie (zie 2.6) en een e-mail (zie 2.7) overgelegd. De consumenten voeren daarentegen aan dat er wel degelijk sprake is geweest van een op hun situatie toegespitst telefoongesprek; immers belde de hypotheekadviseur met een vraag over de specifiek aan de consumenten verstrekte offerte. Dit volgt volgens de consumenten ook uit de e-mail die door de medewerker van Obvion verzonden is. De consumenten stellen zich dan ook op het standpunt dat Obvion onjuiste informatie heeft verstrekt.

- 3.6 Op basis van de door Obvion overlegde telefoonnotitie alsmede de aan de hypotheekadviseur verzonden e-mail stelt de commissie vast dat niet kan worden gesproken van uitlatingen in algemene zin, zoals Obvion stelt. Zowel in de telefoonnotitie als in de e-mail wordt specifiek verwezen naar de aan de consumenten uitgebrachte voorbeeldofferte (in de telefoonnotitie aangeduid met 'RA'). De e-mail kan volgens de commissie niet anders worden gelezen dan als een mededeling dat in de situatie van de consumenten de afslag zal komen te vervallen. De commissie concludeert dat Obvion telefonisch onjuiste informatie heeft verstrekt over de aan de consumenten uitgebrachte offerte. Obvion is daarmee toerekenbaar tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens consumenten. Dit klachtonderdeel slaagt.

Mochten de consumenten vertrouwen op de door Obvion verstrekte telefonische informatie?

- 3.7 Obvion heeft nadrukkelijk aangevoerd dat de consumenten en de hypotheekadviseur niet hadden mogen vertrouwen op de door Obvion telefonisch verstrekte informatie. Immers, zo stelt Obvion, hadden de consumenten en de hypotheekadviseur op grond van eerdere correspondentie, de geldleningsovereenkomst en de algemene voorwaarden moeten weten dat in de rente reeds de opslag van 0,7% zat verwerkt. Sinds 2005 zijn de consumenten in offertes en algemene voorwaarden gewezen op de werking van de opslag. Hadden de consumenten en de hypotheekadviseur kennis genomen van het gehele dossier, dan had het niet tot uitvraag over de waarschuwingstekst hoeven te komen, aldus Obvion.
- 3.8 Op Obvion rust de wettelijke verplichting om de consumenten te voorzien van volledige en begrijpelijke informatie ten aanzien van het financiële product.³ Nu de consumenten zijn bijgestaan door een hypotheekadviseur, rust deze verplichting in beginsel op de hypotheekadviseur.⁴ Echter, naar aanleiding van de vraag van de consumenten omtrent de tekst in de voorbeeldofferte, heeft de hypotheekadviseur telefonisch navraag gedaan bij Obvion.

³ Artikel 4:19 lid 1 en 2 en artikel 4:20 lid 1 Wft, zie bijlage.

⁴ Artikel 4:21 Wft, zie bijlage.

In overweging 3.6 heeft de commissie vastgesteld dat Obvion hierbij onjuiste informatie heeft verstrekt. De commissie is van oordeel dat het verweer van Obvion dat de consumenten werden bijgestaan door een hypotheekadviseur en zelf kennis hadden moeten hebben van het dossier, haar niet kan baten. De hypotheekadviseur heeft juist om verduidelijking van de offerte verzocht. Dit recht heeft hij, ook wanneer hij op grond van het dossier op de hoogte is of zou moeten zijn van het feit dat de opslag al eerder verdisconteerd was in de rente. Dat Obvion vervolgens telefonisch onjuiste informatie heeft verstrekt, valt niet aan de hypotheekadviseur of de consumenten toe te rekenen.

- 3.9 Het door Obvion aangevoerde argument dat zij in 2008 al met de consumenten heeft gecorrespondeerd over de werking van de opslag, kan haar evenmin baten. De commissie concludeert uit de aangeleverde stukken dat hier inderdaad tussen partijen over gesproken is; dit wordt ook niet weersproken door de consumenten. Echter, dit neemt niet weg dat het de consumenten vrij staat om in 2020, derhalve twaalf jaar later, hierover nogmaals informatie in te winnen bij Obvion. Immers zien zij een generieke zinsnede in een op hun toegespitste offerte staan die bij de consumenten onduidelijkheid oproept over de vraag of men toch weer te maken krijgt met een verhoging van de opslag.
- 3.10 Naar het oordeel van de commissie is er in deze situatie geen sprake van omstandigheden waarvoor de consumenten zelf verantwoordelijk zijn. Het kan de consumenten niet worden tegengeworpen dat er reeds eerder met hen is gesproken over de werking van de opslag. Evenmin kan hen in dit geval worden tegengeworpen dat zij werden bijgestaan door een hypotheekadviseur. Zowel de hypotheekadviseur als de consumenten mochten vertrouwen op de informatieverstrekking door Obvion in het telefoongesprek en de daaropvolgende e-mail.

Hebben de consumenten schade geleden door het handelen van Obvion?

- 3.11 Nu de commissie heeft vastgesteld dat Obvion onjuiste informatie heeft verstrekt aan (de hypotheekadviseur van) de consumenten over de voorbeeldofferte van 23 december 2020, zal zij een oordeel moeten vormen over de door de consumenten in verband hiermee gevorderde schade.
- 3.12 De consumenten hebben aangevoerd dat zij op basis van de door Obvion gecreëerde verwachting dat zij wederom geconfronteerd zouden worden met een verhoging van de opslag, besloten hebben de hypothecaire geldlening om te zetten naar een hypothecaire geldlening met rentevaste leningdelen. Dit standpunt komt de commissie niet onredelijk voor. Immers blijkt uit de voorbeeldofferte van 23 december 2020 dat de consumenten in principe wederom een hypothecaire geldlening met variabele rente wilden. Daarnaast kan in het algemeen gezegd worden dat een hypothecaire geldlening met een rentevaste periode in het algemeen altijd hogere maandlasten met zich brengt.

Pas toen op basis van de door Obvion verstrekte informatie duidelijk werd dat na de verhoging van de hypotheeksom de afslag zou komen te vervallen en de rente hoger zou komen te liggen, hebben de consumenten gekeken naar een ander product waarbij op dat moment de rente uiteindelijk lager zou uitvallen dan de rente met een verhoogde opslag. De commissie gaat er dan ook vanuit dat indien de consumenten in december 2020 juist waren geïnformeerd door Obvion, zij de voorbeeldofferte van 23 december 2020 zouden hebben geaccepteerd.

- 3.13 Obvion heeft daartegen ingebracht dat het feit dat zij een voorbeeldofferte heeft uitgebracht, nog niet betekent dat de aanvraag ook definitief geaccepteerd zou zijn. Dit volgt ook uit het begeleidend schrijven bij de offerte, aldus Obvion. Hoewel dit argument niet onbegrijpelijk is, heeft Obvion niet duidelijk gemaakt welke obstakels volgens haar aan acceptatie in de weg hadden gestaan. Immers is de aanvraag van de consumenten van maart 2021 ook geaccepteerd door Obvion. Dit doet vermoeden dat een aanvraag op basis van de voorbeeldofferte van 23 december 2020 (die overigens een lagere hypotheeksom betrof en ten tijde waarvan de consumenten de leeftijd van 57 jaar nog niet hadden bereikt) eveneens geaccepteerd zou zijn door Obvion. De commissie gaat er dan ook vanuit dat acceptatie door de consumenten van de voorbeeldofferte van 20 december 2020 uiteindelijk zou hebben geleid tot een definitief hypotheekaanbod vanuit Obvion. De door de consumenten gevorderde schade houdt naar het oordeel van de commissie dan ook direct verband met de tekortkoming van Obvion.
- 3.14 De commissie stelt vast dat de maandlasten voor de leningdelen 1 t/m 4 (de reeds bestaande leningdelen die omgezet zijn van een variabele rente naar een vaste rente) in de bindende offerte van 3 maart 2021 hoger liggen dan de maandlasten in de voorbeeldofferte van 23 december 2020 (zie tabellen 1 en 2, opgenomen in respectievelijk overwegingen 2.3 en 2.9). Het verschil tussen de twee offertes bedraagt € 57,- per maand. De consumenten hebben in dit verband een schadevergoeding gevorderd ter grootte van dit bedrag per maand maal het aantal resterende maanden van de rentevastperiode van 10 jaar, in totaal een bedrag van € 9.918,-. Deze vordering is door Obvion niet weersproken.
- 3.15 De commissie is van oordeel dat, hoewel de berekening vanuit het oogpunt van de consumenten begrijpelijk is, dit bedrag niet volledig kan worden toegewezen. Immers wordt bij deze berekening ervan uitgegaan dat de variabele rente uit de voorbeeldofferte van 23 december 2020 gedurende de komende tien jaren ongewijzigd zal blijven. De variabele rente kan echter iedere maand aangepast worden door Obvion waardoor in de loop van de tijd het verschil per maand groter of kleiner kan worden.⁵ Nu op dit moment weer sprake is van een algemene rentestijging, is het aannemelijk dat ook de variabele rente op enig moment verhoogd zou zijn.

⁵ Artikel 33 van de Obvion Hypotheek Algemene Voorwaarden.

Een concreet schadebedrag is daarom nu nog niet vast te stellen omdat deze van teveel (toekomstige) factoren afhankelijk is. Nu de omvang van de schade nog niet nauwkeurig kan worden vastgesteld, zal de commissie het schadebedrag dan ook schatten op grond van artikel 6:97 BW. Zij gaat hierbij uit van 50 procent van het door de consumenten gevorderde bedrag en schat de schade daarmee (afgerond) op € 5.000,-. Dit bedrag wordt toegewezen, het meer gevorderde wordt afgewezen.

Tussenconclusie

- 3.16 De commissie is van oordeel dat Obvion in het kader van de telefonisch verstrekte informatie met betrekking tot de offerte van 23 december 2020 toerekenbaar is tekortgeschoten in haar zorgplicht jegens de consumenten. De door de consumenten gevorderde schade houdt rechtstreeks verband met de tekortkoming van Obvion. Op grond van onzekere toekomstige factoren kan het door de consumenten gevorderde schadebedrag niet volledig worden toegewezen. De commissie schat de schade op 50 procent van het gevorderde bedrag en wijst een bedrag van € 5.000,- toe.

Overige klachten en vorderingen

- 3.17 Naast de klacht over de informatievoorziening in december 2020 hebben de consumenten eveneens geklaagd over de duur van het acceptatietraject in de periode januari 2021 tot maart 2021. Ook hebben zij nog enkele andere vorderingen neergelegd. De commissie zal deze overige klachten en vorderingen hieronder bespreken.
- 3.18 Naar aanleiding van de beslissing van de consumenten om de hypothecaire geldlening om te zetten, is een nieuw acceptatietraject van start gegaan. De consumenten hebben zich op het standpunt gesteld dat het offertetraject onnodig lang heeft geduurd door toedoen van Obvion. Zo verwijten zij Obvion dat er een 2-trapsbenadering werd gehanteerd voor de omzetting en dat Obvion de aanvragen traag heeft afgehandeld. Daardoor kon het traject pas worden afgerond na de 57^e verjaardag van een van de consumenten hetgeen extra informatieverzoeken en beperkte financiële mogelijkheden met zich meebracht. Obvion heeft de lezing van de consumenten weersproken en heeft dit onderbouwd met (interne) stukken. Uit deze aangeleverde stukken kan de commissie niet opmaken dat er sprake is geweest van een onnodig lang acceptatietraject. Obvion heeft steeds spoedig en adequaat gereageerd op aanvragen en aangeleverde informatie. Dat het offertetraject in twee stappen is uitgevoerd waarbij eerst een omzetting diende plaats te vinden voordat de verhoging kon worden doorgevoerd, behoort tot de beleidsvrijheid van Obvion en komt de commissie niet onredelijk voor. Daarnaast merkt de commissie op dat tussentijds door de consumenten nog een wijzigingsverzoek is neergelegd ten aanzien van de hoogte van de hypotheeksom. Dit is een factor die uiteraard niet binnen de risicosfeer van Obvion valt. De commissie acht dit klachtonderdeel dan ook ongegrond.

- 3.19 De consumenten hebben een vergoeding gevorderd voor de uren die zij en de hypotheekadviseur hebben moeten besteden aan het dossier en het acceptatietraject. In dit verband hebben de consumenten een berekening overgelegd, maar een nadere onderbouwing van de uren ontbreekt. Hoewel de commissie zich kan voorstellen dat de consumenten vergoeding van deze uren wensen omdat het acceptatietraject achteraf bezien onnodig is geweest, wordt de vordering van de consumenten niet toegewezen. De vaste lijn van de commissie is immers dat eigen uren niet voor vergoeding in aanmerking komen.⁶ De door de hypotheekadviseur gemaakte uren komen eveneens niet voor vergoeding in aanmerking. De consumenten hebben geen factuur overgelegd waaruit blijkt dat de hypotheekadviseur de door hem (aanvullend) gemaakte uren bij de consumenten in rekening heeft gebracht. Als de hypotheekadviseur die uren niet aan de consumenten heeft doorberekend, geldt dat de consumenten geen vordering kunnen indienen namens de hypotheekadviseur. Het betreft dan een zelfstandige vordering van de hypotheekadviseur op Obvion die hij zelf bij Obvion zal moeten neerleggen indien hem dit opportuun lijkt.
- 3.20 De consumenten hebben eveneens aangevoerd kosten te hebben gemaakt voor een tijdelijke geldlening. Deze kosten zijn niet nader onderbouwd en komen ook derhalve niet voor vergoeding in aanmerking.
- 3.21 Als laatste vorderen de consumenten van Obvion excuses ten aanzien van de gang van zaken alsmede een toezegging dat in de toekomst vertrouwd mag worden op door Obvion verstrekte informatie. De commissie overweegt op dit punt dat zij zich enkel kan uitlaten over juridische vraagstukken. Excuses en toezeggingen zijn niet rechtens afdwingbaar. Op dit punt wordt de vordering dan ook afgewezen.

Conclusie

- 3.22 De commissie is van oordeel dat Obvion toerekenbaar tekortgeschoten is in het kader van de informatievoorziening aan de consument. De consumenten hebben hierdoor schade geleden welke door Obvion vergoed moet worden. Niet kan worden vastgesteld dat Obvion ook verwijtbaar heeft gehandeld in het daaropvolgende acceptatietraject. Dit klachtonderdeel wordt door de commissie afgewezen. Ook de overige vorderingen van de consumenten komen niet voor toewijzing in aanmerking.

4. De beslissing

De commissie beslist dat Obvion een bedrag van € 5.000,- aan de consumenten vergoedt, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Al het overige wordt afgewezen.

⁶ Zie bijvoorbeeld GC Kifid nrs. 2016-360, 2017-868, 2018-118 en 2021-0010. Deze uitspraken zijn te raadplegen via www.kifid.nl.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Kifid als wordt voldaan aan de vereisten van regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 1 maand na de verzenddatum van de uitspraak een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie vanaf 1 april 2017, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving en de algemene voorwaarden

Relevante artikelen uit de Wet op het financieel toezicht

In de Wet op het financieel toezicht zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 4:19

- 1. Een financiële onderneming draagt er zorg voor dat de door of namens haar verstrekte of beschikbaar gestelde informatie ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst, waaronder reclame-uitingen, geen afbreuk doet aan ingevolge deze wet te verstrekken of beschikbaar te stellen informatie.*
- 2. De door een financiële onderneming aan cliënten verstrekte of beschikbaar gestelde informatie, waaronder reclame-uitingen, ter zake van een financieel product, financiële dienst of nevendienst is correct, duidelijk en niet misleidend.*

(...)

Artikel 4:20

- 1. Voorafgaand aan het adviseren, het verlenen van een beleggingsdienst, het verlenen van een nevendienst of de totstandkoming van een overeenkomst inzake een financieel product niet zijnde een financieel instrument verstrekt een beleggingsonderneming of een financiële dienstverlener de consument, of indien het een financieel instrument of verzekering betreft, de cliënt informatie voor zover dit redelijkerwijs relevant is voor een adequate beoordeling van die dienst of dat product. (...)*

(...)

Artikel 4:21

Indien een financiële dienstverlener een financiële dienst verleent door tussenkomst van een bemiddelaar (...) wordt de informatie, bedoeld in artikel 4:20, eerste en derde lid, verstrekt door deze bemiddelaar (...), tenzij de desbetreffende financiële onderneming en de bemiddelaar (...) zijn overeengekomen dat de financiële onderneming zelf aan artikel 4:20, eerste en derde lid, voldoet.

Relevante artikelen uit het Burgerlijk Wetboek

In het Burgerlijk Wetboek zijn de volgende relevante bepalingen opgenomen:

Artikel 6:74

- 1. Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.*
- 2. (...)*

Artikel 6:97

De rechter begroot de schade op de wijze die het meest met de aard ervan in overeenstemming is. Kan de omvang van de schade niet nauwkeurig worden vastgesteld, dan wordt zij geschat.

Obvion Hypotheek Algemene Voorwaarden – versie september 2019

In de algemene voorwaarden is de volgende relevante bepaling opgenomen:

Artikel 33 Rentevaste periode van één maand (variabele maandrente)

Dit artikel geldt voor leningdelen met een rentevaste periode van een maand, met aanvraagdatum vóór 23 maart 2009.

- 1. Obvion stelt één keer per maand (op de laatste werkdag) het rentepercentage vast en deelt dit schriftelijk aan u mee. (...)*
- 2. (...)*
- 3. Als het rentepercentage stijgt, dan stijgen uw maandlasten. (...)*
- (...)*