

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2014-135 d.d. 18 maart 2014

(mr. H.J. Schepen, voorzitter, drs. A. Adriaansen en mr. A.M.T. Wigger, leden en mevrouw mr. L.T.A. van Eck, secretaris)

Samenvatting

Consument heeft Aangeslotene om advies gevraagd over het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening. Aangesloten heeft hiervoor een advies uitgebracht. Een week vóór het passeren van de hypotheekakte voor de nieuwe hypothecaire geldlening is gebleken dat Consument een boeterente van € 3.221,02 voor het vervroegd aflossen van de oude hypothecaire geldlening verschuldigd was. Volgens Consument heeft Aangeslotene zijn zorgplicht geschonden door hem niet op die boeterente te wijzen. Daarnaast heeft Aangeslotene onzorgvuldig gehandeld door op korte termijn de afspraak bij de notaris (voor het passeren van de hypotheekakte) te verplaatsen en door Consument onder tijdsdruk te laten beslissen over het oversluiten van de hypothecaire geldlening. Consument vordert in deze procedure de aan Aangeslotene reeds betaalde courtage ad € 2.915,- terug. De Commissie overweegt dat Aangeslotene niet in strijd heeft gehandeld met de op haar rustende zorgplicht. Zij heeft Consument gewezen op de mogelijkheid van boeterente en Consument heeft geen schade geleden door het op korte termijn verplaatsen van de afspraak bij de notaris. Daarnaast had Consument voldoende tijd om al dan niet af te zien van het oversluiten van de hypothecaire geldlening, zodat geen sprake is van handelen onder tijdsdruk. De vordering wordt afgewezen.

Consument,

tegen

De Hypotheker Associatie B.V., gevestigd te Nieuwegein, hierna te noemen Aangeslotene.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het verzoek tot geschilbeslechting van Consument met bijlagen, ontvangen op 22 mei 2013;
- het verweerschrift van Aangeslotene;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van Aangeslotene.

2. Overwegingen

De Commissie heeft het volgende vastgesteld.

Tussenkoms van de Ombudsman Financiële Dienstverlening (hierna: de Ombudsman) heeft niet tot oplossing van het geschil geleid.

Beide partijen zullen het advies van de Commissie als bindend aanvaarden.

Op verzoek van partijen zal de Commissie het geschil schriftelijk afdoen zoals bedoeld in artikel 37.7 van haar reglement.

3. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

3.1. Consument heeft op zijn woning een hypothecaire geldlening voor een bedrag van € 280.000,- afgesloten bij Bank I (hierna: de hypothecaire geldlening I).

3.2. Consument heeft medio maart 2012 contact gezocht met Aangeslotene voor advies voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening I. Aangeslotene heeft een hypotheekadvies aan Consument uitgebracht.

Dit hypotheekadvies vermeldt, voor zover relevant:

“7. Besproken onderwerpen

Oversluiten

U gaat uw bestaande hypotheek oversluiten. Als u tijdens de rentevaste periode uw hypotheek geheel aflost, kan de geldverstrekker u een boeterente in rekening brengen. De hoogte van deze boete is afhankelijk van de contractrente en de actuele rente op het moment van de aflossing. (...)

Mogelijkheid tot vervroegde aflossing

U mag per jaar 10% van de oorspronkelijke hypotheekschuld of het oorspronkelijke leningdeel aflossen. Als u meer aflost dan 10%, dan kunt u te maken krijgen met een boete. U krijgt alleen een boete als uw hypotheekrente hoger is dan de rente die op dat moment geldt. Wilt u vervroegd aflossen? Neemt u dan contact op met uw adviseur. Soms zijn er namelijk voordelige alternatieven.”

3.3. Bank II heeft op 30 maart 2012 een offerte aan Consument uitgebracht voor een hypothecaire geldlening (hierna: hypothecaire geldlening II).

De offerte vermeldt, voor zover relevant:

“Geldigheidsduur

Als de door u ondertekende offerte uiterlijk op 13 april door ons is ontvangen, dan blijft deze geldig tot en met 14 juni 2012. Dat betekent dat u uiterlijk op deze datum de hypotheekakte bij de notaris bij de notaris moet tekenen.”

3.4. De verzekeraar heeft op 21 mei 2012 aan Consument verzocht een voor de hypothecaire geldlening vereiste medische keuring te ondergaan. Consument heeft de medische keuring op 29 mei 2012 en de afspraak voor het passeren van de akte op 11 juni 2012 gepland.

3.5. Bank I heeft Aangeslotene bij brief van 1 juni 2012 medegedeeld dat Consument een boeterente van € 3.221,02 verschuldigd is door de vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening I. Een medewerker van Aangeslotene heeft hierover ongeveer één week vóór 11 juni 2012 contact opgenomen met Consument.

3.6. De afspraak bij de notaris is (op 8 juni 2012 door Aangeslotene) verzet van 11 naar 14 juni 2012.

3.7. De notaris heeft de hypotheekakte voor de hypothecaire geldlening II op 12 juni 2012 gepasseerd. De hypothecaire geldlening I is vervroegd afgelost, deels met een betaling door Consument van € 21.000,-. De notaris heeft bij het passeren een bedrag van

€ 2.915,- aan courtage aan Aangeslotene en een bedrag van € 3.221,02 aan boeterente aan Bank I overgemaakt.

4. De vordering en grondslagen

- 4.1. Consument vordert dat Aangeslotene wordt veroordeeld tot terugbetaling van het bedrag van € 2.915,- aan courtage.
- 4.2. Deze vordering steunt, kort en zakelijk, op de volgende grondslagen:
 - Consument heeft Aangeslotene verzocht hem te adviseren over het oversluiten van de hypothecaire geldlening I. Aangeslotene heeft daarbij (conform de wens van Consument) een hypothecaire geldlening door Bank II laten offreren voor een spaarhypotheek onder NHG met lagere maandlasten.
 - Aangeslotene heeft Consument echter niet vooraf gewezen op de boeterente bij het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening I en heeft daardoor geen volledig advies uitgebracht. Pas één week voor de passeerdatum, werd Consument bekend met de verschuldigde boeterente van € 3.221,02. Consument moest daardoor onder grote druk een besluit nemen.
 - Op het moment dat Consument merkte dat hij boeterente verschuldigd werd, kon hij niet meer onder de hypothecaire geldlening II uit. Hij had immers op aanraden van Aangeslotene reeds € 21.000,- afgelost op de hypothecaire geldlening I. Daarnaast had hij reeds kosten gemaakt voor de taxatie en de notaris.
 - De tijdsplanning was gebrekkig en heeft er uiteindelijk in geresulteerd dat de passeringsdatum op het allerlaatste moment (8 juni 2012) moest worden verplaatst van II naar 14 juni 2012. Aangeslotene heeft Consument over deze verplaatsing bericht door middel van een e-mailbericht. Indien Aangeslotene op 8 juni 2012 's ochtend had gebeld, hadden Consument en zijn echtgenote wellicht hun verlofdag nog om kunnen zetten van II naar 14 juni 2012.
- 4.3. Op de stellingen die Aangeslotene aan haar verweer ten grondslag legt wordt hierna, voor zover van belang, nader ingegaan.

5. Beoordeling

- 5.1. De vordering van Consument ziet op de advisering door Aangeslotene over het oversluiten van de hypothecaire geldlening I. Volgens Consument had Aangeslotene hem moeten wijzen op de boeterente die Bank I bij hem in rekening zou kunnen gaan brengen wegens het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening I. De Commissie overweegt dat de boeterente voor het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening I is geregeld in een tussen Consument en Bank I gesloten overeenkomst. Consument dient als contractant van deze afspraken op de hoogte te zijn. Van Aangeslotene mag wel worden verwacht dat zij Consument wijst op een mogelijke boeterente. De Commissie leidt uit punt 7 van het hypotheekadvies af dat partijen hebben gesproken over een mogelijke boeterente. Nu Consument dit niet heeft betwist, gaat de Commissie er dan ook vanuit dat de boeterente onderwerp

van gesprek is geweest in het adviestraject. Daarbij speelt mee dat ten tijde van het uitbrengen van het advies door Aangeslotene Consument nog geen boeterente aan Bank I verschuldigd was. De actuele rente was op dat moment gelijk aan of lager dan de contractuele rente. In het overzicht “financieringsbehoefte” (bijlage I bij het hypotheekadvies) is daarom geen post voor de boeterente opgenomen. Aangeslotene heeft - door Consument te wijzen op een mogelijke boeterente - voldaan aan de in dit kader op haar rustende zorgplicht.

- 5.2. Verder stelt Consument dat Aangeslotene onzorgvuldig jegens hem heeft gehandeld door hem op 8 juni 2012 niet telefonisch maar per e-mailbericht te informeren over het verzetten van de afspraak bij de notaris voor het passeren van de hypotheekakte. Hoewel Aangeslotene heeft erkend dat deze gang van zaken niet de schoonheidsprijs verdient, heeft Aangeslotene daarmee niet schadeplichtig jegens Consument gehandeld. Berichten versturen via een e-mailbericht in plaats van een telefonisch contact is in de gegeven omstandigheden niet onzorgvuldig.
- 5.3. Daarnaast stelt Consument zich op het standpunt dat Aangeslotene jegens hem onzorgvuldig heeft gehandeld, doordat Consument onder tijdsdruk heeft moeten beslissen of hij de hypotheekakte wilde laten passeren. Indien Consument eerder op de hoogte was geraakt van de verschuldigde boeterente, was hij niet ingegaan op het hypotheekadvies van Aangeslotene, aldus Consument. De Commissie overweegt hierover als volgt. Het is niet in geschil dat Consument circa één week voor het passeren van de hypotheekakte op de hoogte is geraakt van de verschuldigde boeterente van € 3.221,02. Partijen verschillen echter van mening over vraag of op dat moment nog kon worden afgezien van het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening I. Aangeslotene heeft een aan haar gericht e-mailbericht van Bank I van 24 augustus 2012 overgelegd, waaruit blijkt dat het mogelijk was de aflossing op de hypothecaire geldlening I van € 21.000,- nog ongedaan te maken zonder dat dit fiscale consequenties zou hebben. Dit brengt met zich mee dat Consument zelfs op die basis had kunnen afzien van het oversluiten van de hypothecaire geldlening I. Volgens Consument is deze mogelijkheid echter niet ter sprake gekomen in de gesprekken tussen partijen in de week vóór het passeren van de hypotheekakte. Of partijen in de week voorafgaande aan het passeren van de hypotheekakte wel of niet hebben gesproken over de mogelijkheid om op voormelde basis af te zien van het oversluiten van de hypothecaire geldlening I, laat de Commissie in het midden. Ook al was dit niet het geval, dan had Consument deze mogelijkheden bij Aangeslotene moeten nagaan en daar expliciet om moeten vragen. Consument heeft dit echter, hoewel daarvoor naar het oordeel van de Commissie voldoende tijd was, nagelaten. Gelet op het voorgaande, heeft Consument de mogelijkheid gehad om niet tot oversluiten van de hypothecaire geldlening I over te gaan, waarbij reeds aan Bank I betaalde aflossingsbedragen hadden kunnen worden teruggestort. Consument heeft mogelijk gevoeld, dat hij onder tijdsdruk heeft moeten beslissen om de hypotheekakte te laten passeren, maar dit maakt Aangeslotene niet schadeplichtig.

6. Beslissing

De Commissie stelt bij bindend advies vast dat de vordering van Consument wordt afgewezen.

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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht/4#stappen-plan.