

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0882

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, A.E. Tevel, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem, leden en mr. E.H.C. Vos, secretaris)

Datum uitspraak	14 oktober 2024
Klacht van	De consument
Tegen	ASR Levensverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de kredietverstrekker
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering gedeeltelijk toegewezen
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

De consument heeft een hypothecaire geldlening afgesloten. Hij heeft de offerte van de kredietverstrekker voor akkoord ondertekend. Later bleek dat de kredietverstrekker een maandbedrag in rekening brengt dat € 414,65 hoger is dan het bedrag uit de offerte. De consument vordert dat de kredietverstrekker het bedrag uit de offerte hanteert. De kredietverstrekker wijst die vordering af, omdat er sprake is van een kenbare fout die de consument en/of zijn adviseur had(den) moeten opmerken. De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker haar zorgplicht geschonden heeft en daarom een bedrag van € 25.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente, moet vergoeden.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de kredietverstrekker; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de kredietverstrekker en 6) de aanvullende stukken van de consument en de kredietverstrekker na de hoorzitting.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 10 april 2024. Op de hoorzitting was de consument aanwezig. Namens de kredietverstrekker waren aanwezig: de heer [naam 1], klachtspecialist, mevrouw [naam 2], manager Hypotheken en de heer mr. [naam 3], jurist. Hierna heeft de voorzitter van de commissie tweemaal via een digitale verbinding gesproken met de consument en dezelfde personen namens de kredietverstrekker, in een poging om de klacht in der minne op te lossen.
- 1.3 De consument en de kredietverstrekker hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 In 2019 heeft de consument een hypothecaire geldlening afgesloten bij de kredietverstrekker (hierna: de oude hypothecaire geldlening).
- 2.2 De consument heeft in 2023 een andere woning gekocht. In dat verband heeft hij, met tussenkomst van een onafhankelijke adviseur, een aanvraag ingediend voor een nieuwe hypothecaire geldlening bij de kredietverstrekker. De consument maakt daarbij gebruik van de verhuisregeling. De kredietverstrekker heeft op 7 augustus 2023 een renteaanbod uitgebracht met een hoofdsom van € 466.750,- en een totale maandlast van € 1.295,04. Op 17 augustus 2023 heeft de kredietverstrekker een definitieve hypotheekofferte (hierna: de offerte) uitgebracht, met een hogere hoofdsom van € 496.750,- en een totaal maandbedrag van € 1.415,30. In de offerte is ook het maandbedrag per leningdeel weergegeven. De consument heeft deze offerte voor akkoord ondertekend. Op 3 oktober 2023 is de hypotheekakte gepasseerd bij de notaris.
- 2.3 Op 27 november 2023 heeft de kredietverstrekker een leningoverzicht naar de consument gestuurd. Daarin is een maandbedrag van € 1.829,95 opgenomen. De kredietverstrekker brengt dit bedrag maandelijks in rekening bij de consument. De consument heeft hierover op 27 november 2023 contact opgenomen met de kredietverstrekker. De kredietverstrekker heeft vervolgens onderzocht wat er gebeurd is. Toen bleek dat de kredietverstrekker bij het opstellen van de offerte voor één van de leningdelen de looptijd uit de oude hypothecaire geldlening van het product aflosvrij aangehouden heeft, waardoor in de offerte een lager termijnbedrag voor het nieuwe annuitaire leningdeel vermeld is. Voor dit leningdeel is in de offerte een maandbedrag van € 690,74 opgenomen, terwijl de kredietverstrekker een bedrag van € 1.105,39 in rekening brengt bij de consument. Voor dit leningdeel is de rente voor een periode van 15 jaar vastgezet.

De klacht en vordering

- 2.4 De klacht van de consument houdt in dat de kredietverstrekker een te hoog maandbedrag in rekening brengt. Hij is akkoord gegaan met een termijnbedrag dat € 414,65 lager is. Hij vordert dat de kredietverstrekker het geaccordeerde bedrag van € 1.415,30 bij hem in rekening brengt, in plaats van € 1.829,95. Ook vordert de consument wettelijke rente, vanaf 11 november 2023.

Het verweer

- 2.5 De kredietverstrekker heeft de volgende verweren gevoerd.
- 2.6 Het maandbedrag in de offerte was onjuist en de kredietverstrekker biedt daarvoor haar excuses aan.

Maar het was een kenbare fout en daarom ziet de kredietverstrekker geen reden om het maandbedrag aan te passen. De consument is begeleid door een onafhankelijk adviseur en volgens de kredietverstrekker had de consument met die adviseur moeten constateren dat het offertebedrag afweek van het advies dat hij aan de consument gegeven heeft. Dit komt voor rekening en risico van de consument en hij kon daardoor niet gerechtvaardigd vertrouwen op de bedragen in de offerte (artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW), zie dit artikel en andere genoemde artikelen in de bijlage). Het verschil van € 414,65 is dermate groot dat de adviseur en de consument redelijkerwijs hadden kunnen weten dat er sprake was van een kenbare vergissing in de berekening van het maandbedrag. Bovendien zou de geoffreerde maandlast ervoor zorgen dat het relevante leningdeel niet volledig afgelost wordt gedurende de looptijd van de hypothecaire geldlening. Er zou dan een restschuld zijn aan het einde van de looptijd, terwijl dat niet past bij een annuïtaire lening.

3. De beoordeling

Inleiding

- 3.1 Aan de commissie is ter beoordeling voorgelegd of de kredietverstrekker een lager maandbedrag aan de consument in rekening moet brengen, vanwege de bedragen uit de door de consument geaccordeerde offerte. De commissie is van oordeel dat de kredietverstrekker een bedrag van € 25.000,- aan de consument moet vergoeden, zodat de consument dit bedrag kan aflossen op de hypothecaire geldlening en zijn maandlast daarmee verlaagd wordt. De consument kan daarbij zelf kiezen op welk leningdeel hij aflost, of dat hij de aflossing spreidt over de leningdelen. De toelichting voor dit oordeel is als volgt.

Vooraf

- 3.2 Partijen hebben getwist over gerechtvaardigd vertrouwen, waarin onder meer de vraag naar voren kwam of de consument, met zijn adviseur, had(den) kunnen zien dat de offerte niet klopte. Als er geen gerechtvaardigd vertrouwen is, tast dat het bestaan van de rechtshandeling aan. Er bestaat thans tussen partijen een overeenkomst, de discussie over gerechtvaardigd vertrouwen betreft dan de vraag of de inhoud van die overeenkomst juist is. Zo niet, dan moet de inhoud worden aangepast. Omdat tussen partijen vaststaat dat de kredietverstrekker foutieve informatie in de offerte heeft opgenomen, en daarmee een fout gemaakt heeft, kiest de commissie ervoor om daarvan de financiële en nadelige gevolgen vast te stellen. Daarom kan de stelling van het gerechtvaardigd vertrouwen in het midden blijven. De commissie past dus niet de inhoud van de overeenkomst aan.

Zorgplicht

- 3.3 De kredietverstrekker heeft een zorgplicht jegens de consument. Die zorgplicht houdt onder meer in dat de kredietverstrekker de consument van juiste en afdoende informatie voorziet, zodat hij een weloverwogen beslissing kan nemen. Met de offerte heeft de kredietverstrekker onjuiste informatie verstrekt aan de consument.

Daarmee staat voor de commissie vast dat de kredietverstrekker haar zorgplicht geschonden heeft. De volgende vraag is of hier schade uit voortvloeit en zo ja, hoeveel schade.

Wat als de fout niet gemaakt zou zijn?

- 3.4 De consument heeft gesteld dat, als hij bij het uitbrengen van de offerte in augustus 2023 had geweten dat zijn maandlast € 1.829,95 zou worden, hij andere keuzes gemaakt zou hebben. Hij zou dan wellicht andere afspraken gemaakt hebben met zijn ex-partner, of een goedkopere woning gekocht hebben. Omdat het verschil van € 414,65 fors is, acht de commissie het niet onaannemelijk dat de consument mogelijk een andere keuze gemaakt zou hebben als hij wist dat de maandlast € 1.829,95 zou worden. Te denken valt ook aan een andere opzet van de hypothecaire geldlening, door bijvoorbeeld de hoogte van leningdelen te wijzigen, of een andere rentevaste periode te kiezen. Voor de commissie staat dan ook vast dat de consument schade lijdt als gevolg van de fout van de kredietverstrekker.

De hoogte van de schade

- 3.5 Op grond van vraag 47 lid 2 sub h van het reglement is de commissie bevoegd om 'elke andere beslissing te nemen' waarvan zij denkt 'dat die redelijk en billijk is'. Daarnaast geldt op grond van artikel 6:97 BW dat de commissie de schade begroot op de wijze die het meest met de aard ervan in overeenstemming is. Als de omvang van de schade niet nauwkeurig kan worden vastgesteld, dan wordt zij geschat. Op grond van artikel 6:105 BW geldt onder meer dat de commissie na afweging van goede en kwade kansen bij voorbaat de nog niet ingetreden schade kan begroten.
- 3.6 De consument heeft, aan het einde van de klachtenprocedure, geopperd dat de kredietverstrekker zijn rente verlaagt. Een dergelijke beslissing kan de commissie echter niet nemen, omdat zij niet kan overzien wat daar de gevolgen van zijn, of dit mogelijk is binnen de kaders waarin een kredietverstrekker opereert, etc. Pogingen om partijen op dit vlak tot een praktische oplossing te laten komen zijn helaas niet gelukt.
- 3.7 Omdat de schade in het onderhavige geval niet precies kan worden vastgesteld, maakt de commissie een schatting van de schade. Voor haar schatting neemt de commissie in dit geval de volgende uitgangspunten mee. Het maandelijkse verschil voor de consument bedraagt € 414,65 en de rentevaste periode is 15 jaar. Over de gehele rentevaste periode resulteert dit in een bedrag van € 73.807,70. Omdat het grootste deel van de maandbedragen in de toekomst betaald wordt, heeft de kredietverstrekker berekend dat de contante waarde van dit bedrag € 50.147,- is. Dat heeft de consument niet weersproken. De commissie hanteert dit bedrag als uitgangspunt. Verder is relevant dat onzeker is wat de consument had gedaan als de offerte een juist bedrag vermeldde. Zou hij bijvoorbeeld een andere woning gekocht hebben en zo ja, hoeveel goedkoper zou die woning zijn? Ook is onzeker hoelang de consument precies in de woning blijft wonen.

Draagt hij het verschil in maandlasten gedurende de hele rentevaste periode, of over een kortere periode, omdat hij bijvoorbeeld na een kortere periode verhuist? Omdat de rentevaste periode nog ver in de toekomst doorloopt, is dat een onzekere factor. Alles overwegende schat de commissie het aan de consument toe te wijzen bedrag *ex aequo et bono* op € 25.000,-, vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 27 november 2023.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de kredietverstrekker een bedrag van € 25.000,- aan de consument vergoedt, met wettelijke rente daarover vanaf 27 november 2023 tot aan de dag van algehele voldoening, binnen vier weken nadat deze beslissing aan partijen is verstuurd.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 april 2024, 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, 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

Bepalingen uit het Burgerlijk Wetboek en uit het reglement van Kifid

Burgerlijk Wetboek

Artikel 3:35

Tegen hem die eens anders verklaring of gedraging, overeenkomstig de zin die hij daaraan onder de gegeven omstandigheden redelijkerwijze mocht toekennen, heeft opgevat als een door die ander tot hem gerichte verklaring van een bepaalde strekking, kan geen beroep worden gedaan op het ontbreken van een met deze verklaring overeenstemmende wil.

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.

Artikel 6:105

1. De begroting van nog niet ingetreden schade kan door de rechter geheel of gedeeltelijk worden uitgesteld of na afweging van goede en kwade kansen bij voorbaat geschieden. In het laatste geval kan de rechter de schuldenaar veroordelen, hetzij tot betaling van een bedrag ineens, hetzij tot betaling van periodiek uit te keren bedragen, al of niet met verplichting tot zekerheidstelling; deze veroordeling kan geschieden onder door de rechter te stellen voorwaarden.

(...)

Reglement Geschillencommissie Kifid

47. Wat staat er in de uitspraak?

2. In de uitspraak kunnen we:

(...)

h. elke andere beslissing nemen waarvan wij denken dat die redelijk en billijk is.