

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-460 (mr. R.J. Paris, voorzitter en mr. F. Faes, secretaris)

Klacht ontvangen op : 21 februari 2020
Ingediend door : Consument
Tegen : Munt Hypotheken B.V., gevestigd te Den Haag, verder te noemen Munt
Datum uitspraak : 29 mei 2020
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument sluit een hypothecaire geldlening af bij de geldverstrekker. In de offerte is bepaald dat, indien de rente op de dag van passeren lager is dan de in offerte vermelde rente, hij de lagere rente krijgt. In de offerte staat een rente van 2,34% genoemd. Op de dag van het passeren heeft Consument de rentetabel op de website van de geldverstrekker bekeken en hiervan een screenshot met zijn telefoon genomen. Volgens de website bedraagt de rente voor zijn hypotheek 1,84% (hetgeen lager is dan vermeld in de offerte). Een paar dagen na het passeren van de hypotheekakte ontvangt Consument een brief van de geldverstrekker dat de rente 1,94% is. Consument vordert de lagere rente. De geldverstrekker heeft erkend dat de onjuiste rentetabel op de website stond op de dag van passeren. Naar het oordeel van de Commissie mocht Consument onder de gegeven omstandigheden vertrouwen op de op de website vermelde informatie. De klacht is gegrond en de vordering wordt toegewezen.

1. Procesverloop

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

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

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 8 juli 2019 heeft Munt een rente-aanbod uitgebracht aan Consument en zijn partner voor een hypothecaire geldlening bestaande uit een overbruggingslening en een aflossingsvrije lening. In het aanbod staat vermeld dat de rente voor de aflossingsvrije lening 2,34% voor een rentevastperiode van 20 jaar (tot 60% marktwaarde) bedraagt. In het rente-aanbod staat – voor zover relevant – het volgende vermeld:

- Is op de dag dat u bij de notaris de hypotheekakte tekent de rente die voor uw lening geldt lager dan in uw hypotheekaanbod? Dan krijgt u die lagere rente.

2.2 Consument heeft het renteaanbod aanvaard, waarna Munt op 1 augustus 2019 een hypotheekaanbod heeft gedaan voor een hypothecaire geldlening bestaande uit een overbruggingslening en een aflossingsvrije lening. In het hypotheekaanbod staat vermeld dat de rente voor het aflossingsvrije leningdeel 2,34% voor een rentevastperiode van 20 jaar bedraagt. Consument heeft hypotheekaanbod aanvaard.

2.3 In artikel 10.1 van de op de geldlening van toepassing zijnde algemene voorwaarden '*Algemene Voorwaarden van uw Hypotheek Model Munt Hypotheken 20.01*' (hierna: de Voorwaarden) staat het volgende vermeld:

10. Renteberekening

- 1) Het rentepercentage waartegen de Lening of het leningdeel wordt verstrekt, wordt vastgesteld op de dag van passeren van de Hypotheekakte. Deze rente is de laagste van de rente voor de Rentevastperiode die in het Hypotheekaanbod wordt weergegeven, en de rente voor Soortgelijke geldleningen van MUNT op de dag van passeren van de Hypotheekakte.

2.4 Op 16 september 2019 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd en is de geldlening aan Consument verstrekt.

2.5 Op de website van Munt stond op de dag van passeren van de hypotheekakte vermeld dat het rentetarief voor een rentevastperiode van 20 jaar (t/m 60 marktwaarde) 1,84% bedroeg.

Consument heeft op 16 september 2019 een screenshot van het renteoverzicht de website van Munt met zijn mobiele telefoon gemaakt:



2.6 Op de website van Munt (homepage) staat de volgende algemene disclaimer:

Bij het samenstellen van de inhoud van deze site, of elke andere site waarnaar wordt verwezen, hebben wij zo veel mogelijk geprobeerd betrouwbare en actuele informatie te geven. MUNT Hypotheken is niet aansprakelijk voor eventuele onjuistheden of onvolledigheden en/of voor eventuele gevolgen van het gebruiken van informatie die op of via deze site beschikbaar is. ...

2.7 Bij brief van 19 september 2019 heeft Munt een overzicht met betaalaftspraken ten aanzien van de geldlening aan Consument gestuurd. In de brief staat vermeld dat de rente voor het aflossingsvrije leningdeel 1,94% bedraagt. Consument heeft bezwaar gemaakt tegen de hoogte van de rente en zich op het standpunt gesteld dat de rente 1,84% dient te bedragen.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert primair nakoming van de volgens hem tot stand gekomen overeenkomst met Munt, zijnde een rente van 1,84% voor een rentevastperiode van 20 jaar voor het aflossingsvrije leningdeel. Consument vordert subsidiair een schadevergoeding van € 4.000,-.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag:

Munt is toerekenbaar tekortgeschoten in de nakoming van haar verplichtingen jegens Consument. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:

- Op aanraden van de notaris heeft Consument op 16 september 2019 een screenshot gemaakt van de website van Munt waarop het rentetarief vermeld staat. Consument mocht er gerechtvaardigd op vertrouwen dat het op de website vermelde rentetarief juist was en dat hij een rentetarief van 1,84% zou krijgen. Consument kon niet weten dat het op de website vermelde rentetarief pas op 17 september 2019 zou gelden. Er stond immers onder dat het de tarieven per 5 september 2019 betrof. De fouten op de website dienen voor rekening van Munt te komen.
- De disclaimer op de website was niet zichtbaar. De disclaimer stond niet onder het overzicht met de actuele rentes. Onder het renteoverzicht stond niet vermeld dat er aan deze informatie geen rechten konden worden ontleend.

Verweer van Munt

3.3 Munt heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 De Commissie ziet zich gesteld voor de vraag of Consument er gerechtvaardigd op mocht vertrouwen dat de rente voor het aflossingsvrije leningdeel 1,84% zou gaan bedragen.

4.2 Tussen partijen staat niet ter discussie dat als het rentepercentage op de dag van het passeren van de hypotheekakte lager is dan het rentepercentage genoemd in het hypotheekaanbod, de lagere rente wordt toegepast. Partijen verschillen van mening of de rente 1,94% of 1,84% dient te bedragen.

4.3 Munt heeft erkend dat op 16 september 2019 een onjuist renteoverzicht op haar website stond. De op de website vermelde rentes golden pas vanaf 17 september 2019. Volgens Munt was er sprake van een vergissing.

Gerechtvaardigd vertrouwen

4.4 Bij het beantwoorden van de vraag of Consument gerechtvaardigd erop mocht vertrouwen dat de rente 1,84% zou gaan bedragen, dient de Commissie bij de beoordeling uit te gaan van artikel 3:35 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

Daarin staat, voor zover relevant, het volgende:

“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.”

- 4.5 Concreet komt de inhoud van artikel 3:35 BW erop neer dat Munt in beginsel gehouden is aan de opgave die zij aan Consument heeft gedaan, ook indien die opgave een fout bevatte. Als voorwaarde geldt dat Consument er redelijkerwijs op mocht vertrouwen dat deze opgave de werkelijke bedoeling van Munt weergaf. Gerechvaardigd vertrouwen wordt niet aangenomen indien Consument, gelet op de omstandigheden van het geval, behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen van Munt. Dit wordt ook wel de ‘onderzoeksplicht’ genoemd.
- 4.6 De Commissie overweegt dat Consument op 16 september 2019 de website van Munt heeft geraadpleegd en dat daarop de rentetabel zichtbaar was zoals getoond in 2.5. Onder de tabel staat ‘*Tarieven per 5 september 2019*’. Naar het oordeel van de Commissie mocht Consument onder de gegeven omstandigheden vertrouwen op de op de website vermelde informatie. Er zijn geen omstandigheden gebleken op grond waarvan Consument behoorde te twijfelen aan de juistheid van de mededelingen op de website van Munt. Dit betekent dat Consument er gerechvaardigd op mocht vertrouwen dat de rente voor het aflossingsvrije leningdeel 1,84% zou gaan bedragen.
- 4.7 Met betrekking tot het beroep van Munt op de algemene disclaimer op haar website en de zin ‘*Aan deze informatie kunnen geen rechten worden ontleend*’ onder het renteoverzicht oordeelt de Commissie als volgt.
- Consument heeft deze stelling van Munt betwist en gesteld dat hij de disclaimer niet gezien heeft en dat onder het renteoverzicht niet vermeld stond dat er geen rechten aan de informatie konden worden ontleend. Naar het oordeel van de Commissie heeft Munt onvoldoende bewezen dat de disclaimer kenbaar was voor Consument en dat er een disclaimer onder het renteoverzicht stond. De website is de voor de hand liggende informatiebron om te achterhalen wat de actuele rentestand is. Te verwachten valt dat de nodige zorgvuldigheid in acht genomen is rond de vermelding van dergelijke informatie en dat, zo er voorbehouden gemaakt worden, deze op eerste gezicht kenbaar zijn. De Commissie is dan ook van oordeel dat Consument van het op de website genoemde rentepercentage mocht uitgaan.
- 4.8 Munt is dan ook gehouden tot nakoming van haar verplichtingen op grond van de overeenkomst waarbij voor het aflossingsvrije leningdeel een rentevastperiode is overeengekomen van 20 jaar tegen een tarief van 1,84%, vanaf 16 september 2019.

De door Consument vanaf die datum te veel betaalde rente aan Munt dient door Munt te worden vergoed.

5. Beslissing

Munt dient binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan haar is opgestuurd uitvoering te geven aan hetgeen is bepaald in overweging 4.8.

In artikel 2 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/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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.