

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2020-315 (mr. J. van der Groen, voorzitter en mr. A.C. Bek, secretaris)

Klacht ontvangen op : 9 december 2019
Ingediend door : Consumenten
Tegen : Hypotheek Visie Centrale B.V., gevestigd te Best, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 8 april 2020
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consumenten hebben gesteld dat de Geldverstrekker een mondelinge toezegging heeft gedaan dat de hypotheekrente na één jaar na het afsluiten van de hypotheek zou kunnen worden verlaagd van 3,9% naar 3,5% door inbreng van eigen middelen. De Adviseur zou dit eveneens mondeling hebben bevestigd. Omdat Consumenten niet kunnen aantonen dat dergelijke toezeggingen daadwerkelijk zijn gedaan, oordeelt de Commissie dat de klacht ongegrond is en de vordering dient te worden afgewezen.

I. Procesverloop

De Commissie beslist met inachtneming van het Reglement Geschillencommissie Financiële Dienstverlening (hierna: het Reglement) en op basis van de volgende stukken inclusief bijlagen:

- de door Consumenten ingediende klacht;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consumenten.

De Commissie stelt vast dat dit geschil zich leent voor verkorte behandeling als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak is daarom niet bindend.

2. Feiten

De Commissie gaat bij de beoordeling van dit geschil uit van de volgende feiten:

- 2.1 In oktober 2015 hebben Consumenten de Adviseur benaderd teneinde hen te adviseren bij de totstandkoming van een hypothecaire geldlening ten behoeve van de financiering van een woning.
- 2.2 Op 13 oktober 2015 heeft de Adviseur een adviesrapport aan Consumenten uitgebracht.

Hierin is, voor zover relevant, opgenomen:

“(…)

U heeft aangegeven dat u eigen middelen wilt gebruiken. Bij de vaststelling van het hypotheekbedrag is rekening gehouden met het door u aangegeven bedrag aan eigen middelen. Door de inbreng van de eigen middelen is het hypotheekbedrag lager. Dit brengt lagere maandlasten met zich mee.

“(…)”

- 2.3 De Adviseur heeft namens Consumenten een hypotheekaanvraag ingediend bij Nationale-Nederlanden Bank N.V. (hierna: de Geldverstrekker). De Geldverstrekker heeft een hypotheekofferte uitgebracht met een hoofdsom van € 340.491,00 en een rentevastperiode van 30 jaar. Ten aanzien van de rente is in de offerte opgenomen:

“Wat wij u bieden

<i>Uw rentepercentage</i>	<i>Per jaar</i>
<i>Rente volgens de tariefklasse ‘vanaf 90% marktwaarde’</i>	<i>4,30 %</i>
<i>Korting: Annuïteiten Hypotheek</i>	<i>-0,20 %</i>
<i>Korting: Optie Annuleringskosten en geen dalrente</i>	<i>-0,20 %</i>
<i>Totaal</i>	<i>3,90 %</i>

“(…)”

3.2 De Tariefklasse voor uw rente

U leent meer dan 90% van de marktwaarde van uw woning. Hierdoor lopen wij een verhoogd risico, met als gevolg een hoger rentepercentage. Daarom valt u in de tariefklasse ‘vanaf 90% van de marktwaarde’

“(…)”

- 2.4 Consumenten hebben de hypotheekofferte geaccepteerd en voor akkoord getekend. De hypotheekakte is op 15 december 2015 bij de notaris gepasseerd.
- 2.5 Op 3 maart 2017 hebben Consumenten geconstateerd dat na één jaar na aktepassering geen automatische rentedaling had plaatsgevonden, hetgeen zij wel hadden verwacht. Zij hebben daarom contact opgenomen met de Adviseur. De Adviseur heeft op 9 maart 2017 aan de Geldverstrekker gevraagd of Consumenten in aanmerking komen voor rente-afslag in verband met reeds gedane aflossingen op de hypothecaire geldlening.
- 2.6 Op 13 maart 2017 heeft de Geldverstrekker de Adviseur per e-mail als volgt bericht:

“(…)”

Wij hebben uw verzoek om de risico-opslag op uw hypotheekrente te laten vervallen, ontvangen en beoordeeld. We kunnen de risico-opslag op de hypotheekrente helaas niet laten vervallen.

Ruim voor aanvang van een nieuwe rentevastperiode voor de hypotheek doet [de Geldverstrekker] een rentevoorstel. Afhankelijk van de situatie kan die rente worden verhoogd met een risico-opslag.

Tijdens de rentevastperiode passen we die opslag niet aan. Niet naar boven, maar ook niet naar beneden. Alleen op de renteherzieningsdatum kan de risico-opslag vervallen.

Welke mogelijkheden voor tussentijdse rentewijziging heeft u ?

- *Tussentijdse rentewijziging met boete.*
Hierbij kiest u een nieuwe rentevastperiode met bijbehorende rente waarbij u in één keer een boete betaalt. (...)

- 2.7 De Adviseur heeft op 18 oktober 2018 een bedrag van € 784,82 aan Consumenten betaald, onder de vermelding ‘retour kosten’.
- 2.8 De Geldverstrekker heeft op 22 augustus 2019 een bedrag van € 715,00 aan Consumenten betaald, onder de vermelding ‘(...) conform compensatieregeling’.
- 2.9 Op 28 juli 2019 heeft de Geldverstrekker het rentetarief van Consumenten verlaagd naar 3,80%, omdat Consumenten door middel van een taxatierapport gedateerd van 25 september 2019 hadden aangetoond dat de waarde van de woning hoger was geworden. Consumenten vielen daardoor in de tariefklasse ‘meer dan 80% tot en met 90% marktwaarde’. De risico-opslag van deze tariefklasse bedroeg 0,30%.
- 2.10 Op 7 oktober 2019 heeft de Geldverstrekker het rentetarief van Consumenten verlaagd naar 3,75%, omdat Consumenten middels een taxatierapport hadden aangetoond dat de waarde van de woning hoger was geworden. Consumenten vielen daardoor in de tariefklasse ‘meer dan 70% tot en met 80% marktwaarde’. De risico-opslag van deze tariefklasse bedraagt 0,25%.
- 2.11 Consumenten menen echter dat zij recht hebben op een rente van 3,5% en menen dat de Adviseur de additionele verlaging van 0,25% dient te bewerkstelligen. Uitwisseling van standpunten tussen partijen heeft niet tot een oplossing van dit geschil geleid.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering van Consumenten

- 3.1 Consumenten vorderen dat de rente met terugwerkende kracht wordt verlaagd naar 3,5% alsmede rentecompensatie over 2019 of kosteloze oversluiting van de hypothecaire geldlening, waarvoor een rente van 3,5% geldt. Indien dit niet tot de mogelijkheden behoort, vorderen Consumenten een schadebedrag van € 39.991,00, bestaande uit naar mening van Consumenten teveel betaalde rente van € 1.379,00 per jaar over een periode van 29 jaar.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort samengevat, op de volgende grondslag. Consumenten hebben gesteld dat de Adviseur de op haar rustende zorgplicht jegens hen heeft geschonden en hebben hiertoe de volgende argumenten aangevoerd:

- Consumenten hebben de klacht bewust tegen de Adviseur ingediend, omdat de Geldverstrekker niet rechtstreeks met hen communiceert en al het contact via de Adviseur is verlopen. Consumenten hebben een overeenkomst met de Adviseur gesloten en het is de Adviseur die hen verkeerd heeft geadviseerd. Indien de Adviseur de Geldverstrekker niet had aangeraden, dan zouden Consumenten voor een andere geldverstrekker hebben gekozen;
- Consumenten hebben in 2015 bewust gekozen voor een hypothecaire geldlening bij de Geldverstrekker, omdat zij door inbreng van eigen middelen na één jaar onder de grens van 90% van de marktwaarde zouden kunnen komen, waardoor de rente zou worden verlaagd van 3,9% naar 3,5%. Dit is door de Geldverstrekker telefonisch toegezegd aan de Adviseur, in het bijzijn van Consumenten. De Adviseur heeft vervolgens mondeling aan Consumenten toegezegd “wanneer jullie het volgend jaar geen verlaging zien, gewoon even een belletje naar [de Adviseur] en dan zorgen wij dat het geregeld wordt”;
- de door de Adviseur geboden compensatie van € 784,82 over 2017 geeft al aan dat de Adviseur de mening van Consumenten, dat de rente 3,5% behoort te zijn, deelt;
- de door de Geldverstrekker geboden compensatie van € 715,00 over 2017 geeft al aan dat de Geldverstrekker de mening van Consumenten, dat de rente 3,5% behoort te zijn, deelt;
- de Adviseur heeft een eigen verplichting jegens Consumenten om ervoor te zorgen dat de Geldverstrekker de met Consumenten gemaakte afspraken nakomt. Indien de Adviseur dit nalaat, is zij aansprakelijk voor de door Consumenten geleden en te lijden schade;
- Consumenten zijn tot slot ontevreden over de handelwijze en dienstverlening van de Adviseur met betrekking tot de afhandeling van hun klacht.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft de stellingen van Consumenten gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

4.1 Aan de Commissie ligt, kort samengevat, de vraag voor of de Adviseur de op haar rustende zorgplicht jegens Consumenten heeft geschonden door te handelen in strijd met hetgeen van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht.

De Commissie stelt vast dat de rechtsverhouding tussen Consumenten en de Adviseur zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht, zoals bedoeld in artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek (BW).

- 4.2 Uit hoofde van hetgeen is bepaald in artikel 7:401 BW dient de Adviseur de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, hetgeen in de praktijk neerkomt op de zorg die van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003,375). Het uitgangspunt is dat van de Adviseur mag worden verwacht dat zij haar cliënten zodanig informeert, dat deze cliënten voor het sluiten van de overeenkomst van hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen.
- 4.3 In onderhavig geschil hebben Consumenten gesteld dat de Geldverstrekker een mondelinge toezegging heeft gedaan dat de rente na één jaar zou kunnen worden verlaagd van 3,9% naar 3,5% door inbreng van eigen middelen. De Adviseur zou dit mondeling hebben bevestigd na dit gesprek. De Commissie merkt ten aanzien hiervan op dat het mondelinge mededelingen betreft, die destijds niet (schriftelijk) door de Geldverstrekker of de Adviseur zijn bevestigd. De mededelingen onttrekken zich daarom aan het zicht van de Commissie, waardoor zij niet kan uitgaan van de juistheid hiervan.
- 4.4 Zoals de Adviseur terecht heeft opgemerkt ligt, op grond van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, de bewijslast ten aanzien van deze stelling bij Consumenten, nu zij een beroep doen op de rechtsgevolgen van door hen gestelde feiten of rechten. Consumenten hebben geen schriftelijke stukken kunnen overleggen, waaruit blijkt dat de Geldverstrekker de toezegging heeft gedaan dat de rente door inbreng van eigen middelen daadwerkelijk zal worden verlaagd van 3,9% naar 3,5% binnen één jaar na het sluiten van de overeenkomst van hypothecaire geldlening. Dat de Adviseur in oktober 2018 een bedrag van € 784,82 onder vermelding van 'retour kosten' aan Consumenten heeft overgemaakt, is onvoldoende om aan te nemen dat sprake is van een schuldbekentenis, in die zin dat wordt erkend dat toezeggingen zijn gedaan die niet zijn nagekomen. De Adviseur kan in redelijkheid niet verantwoordelijk worden gehouden voor de door Consumenten gevorderde schadevergoeding.
- 4.5 Concluderend oordeelt de Commissie op grond van de voorgaande overwegingen dat op basis van de door partijen overgelegde stukken niet is komen vast te staan dat de Geldverstrekker een toezegging heeft gedaan dat de rente binnen één jaar zou worden verlaagd van 3,9% naar 3,5%. De Commissie oordeelt daarom dat de klacht ongegrond is en wijst de vorderingen af.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vorderingen af.

Deze beslissing is genomen in een verkorte procedure als bedoeld in artikel 32 van het Reglement. De uitspraak heeft daarom 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.