

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2018-015
(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. R.G. de Kruif, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 juni 2017
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen de Adviseur
Datum uitspraak : 8 januari 2018
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

De Commissie komt bij deze klacht tot de conclusie dat het Consument duidelijk was, althans dat het hem duidelijk had kunnen zijn, dat hij gelijk na de totstandkoming van de hypothecaire geldlening een vast bedrag, bestaande uit zowel rente als aflossing, aan de Bank moest gaan betalen en voor de duur van de bouw van de woning ook zijn huurlasten zou houden. Voor zover dat Consument niet duidelijk was, had hij daarover vragen kunnen stellen aan de Adviseur. Dat de Adviseur is tekort geschoten in zijn advisering of een ondeugdelijk advies heeft gegeven, is in het onderhavige geval niet aannemelijk geworden. De vordering is afgewezen.

I. Procesverloop

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

- het door Consument ingediende klachtformulier en klachtbrief met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de reactie (repliek) d.d. 6 november 2017 van Consument;
- de reactie (dupliek) d.d. 29 november 2017 van de Adviseur.

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. Partijen hebben gekozen voor bindend advies.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zich in september 2016 gewend tot de Adviseur voor advies en bemiddeling bij het verkrijgen van een hypothecaire geldlening bedoeld voor de aankoop van een (nieuwbouw) woning.
- 2.2 De Adviseur heeft een adviesrapport d.d. 27 september 2016 opgesteld. In dit rapport is onder andere het volgende opgenomen:

“(…)

De samenstelling van uw hypotheek van € 209.800 ziet u in onderstaand overzicht.

Vorm *Annuiteiten hypotheek*

Ingangsdatum *31-12-2016*

Looptijd hypotheek *30 jaar*

Bedrag *€ 209.800,-*

Consumptief deel *€ 6.000,-*

Nat. Hypotheek Garantie ja

Rente *2,15%*

Rentevaste periode *20 jaar*

(…)

Totale netto maandlast (maand I) *€ 729*

(…)

U huurt op dit moment een woning (…)

Maandelijks huur *€ 893*

(…)

Bijlage I: Maanlastoverzicht – berekening (ons advies)

(…)

JAAR	REST-SCHULD	WAARDE-OPBOUW	RENTE-BEDRAG	AFLOSSING	PREMIE/INLEG	STORTING	PREMIE WOONLAST	DEPOT/ BEL. REK.	LUFRENTE/ SUBSIDIE	FISCAAL EFFECT	BRUTO MAANDLAST	NETTO MAANDLAST MET EIGENWONINGFORFAIT
0	209.800	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	204.786	0	4.491	5.034	187	0	224	0	0	1.163	826	729
2	199.622	0	4.352	5.144	187	0	224	0	0	1.176	826	728
3	194.367	0	4.240	5.255	187	0	224	0	0	1.120	826	732
4	188.998	0	4.126	5.369	187	0	224	0	0	1.073	826	736
5	183.512	0	4.010	5.486	187	0	224	0	0	1.027	826	740
6	177.907	0	3.890	5.605	187	0	224	0	0	978	826	744
7	172.180	0	3.769	5.727	187	0	224	0	0	928	826	748
8	166.329	0	3.644	5.851	187	0	224	0	0	879	826	752
9	160.351	0	3.517	5.978	187	0	224	0	0	827	826	757
10	154.243	0	3.388	6.108	187	0	168	0	0	773	821	756
11	148.002	0	3.255	6.241	187	0	0	0	0	684	807	750
12	141.626	0	3.119	6.376	187	0	0	0	0	373	807	776
13	135.112	0	2.981	6.515	187	0	0	0	0	339	807	779
14	128.456	0	2.840	6.656	0	0	0	0	0	307	791	766
15	121.655	0	2.695	6.800	0	0	0	0	0	273	791	769

(…)”

- 2.3 Consument heeft de geadviseerde hypothecaire geldlening bij SKP HQ Hypotheken (hierna: de Bank) afgesloten. Daaraan voorafgaand heeft Consument de door de Bank verstrekte (definitieve) offerte d.d. 14 oktober 2016 geaccepteerd. In de offerte was onder ander het volgende opgenomen:

“(…)

2.1 Hoeveel betaalt u per maand voor de lening?

Voor uw Solide Koers Annuiteitenhypotheek van € 209.800,00 betaalt u ons de eerste maand:

- Bedrag dat u betaalt aan rente *€ 367,15*

- Bedrag dat u terugbetaalt *€ 418,85*

(…)

Let op:

- *Als wij het hebben over ‘eerste maand’, dan bedoelen wij de eerste hele maand nadat u bij de notaris bent geweest. (...)*”

- 2.4 Nadat de Bank op 1 februari 2017 een bedrag van € 418,50 van de rekening van Consument heeft afgeschreven, heeft Consument contact opgenomen met de Adviseur. De Adviseur heeft Consument vervolgens geïnformeerd dat dit bedrag de maandelijkse aflossing van de geldlening betrof.
- 2.5 Consument heeft vervolgens bij de Adviseur geklaagd dat hij Consument niet op de hoogte heeft gebracht dat hij, naast (bouw)rente, ook al een bedrag aan aflossing moest betalen. Het geschil hierover heeft uiteindelijk geleid tot de onderhavige klacht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert terugbetaling van de advies- en bemiddelingskosten ad € 3.340,00 van de Adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft onzorgvuldig gehandeld door een onvolledig of gebrekkig advies te geven, omdat hij niet heeft gewaarschuwd voor de tijdelijke extra (te) hoge (dubbele) maandlasten. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- De Adviseur heeft niet gewaarschuwd voor het feit dat Consument in de periode tussen het afsluiten van de hypothecaire geldlening en de oplevering van de te bouwen woning, niet alleen de (bouw)rente maar ook een bedrag voor aflossing zou moeten gaan betalen.
 - Uit het maandlastenoverzicht, een bijlage bij het adviesrapport, heeft Consument afgeleid dat hij in de eerste periode (jaar 0 genoemd) geen lasten zou hoeven dragen voor aflossing van de hypothecaire geldlening. Volgens Consument was dit ook logisch omdat hij tijdens de bouwperiode nog de lasten van zijn huurwoning zou hebben.
 - Het feit dat hij in jaar 0 al (bouw)rente moest gaan betalen heeft de Adviseur wel onder zijn aandacht gebracht. Dat was ook geen probleem, want dat bedrag is meegefinancierd. Maar Consument is niet door de Adviseur geïnformeerd over het feit dat hij ook vanaf het begin op de hypothecaire geldlening (maandelijks) moest gaan aflossen. Consument kan deze maandlasten, tot het moment dat zijn huur stopt, eigenlijk niet dragen. Uit het adviesrapport blijkt ook dat de maximale bruto woonlast van Consument € 832,- per maand mag zijn.

- De Adviseur heeft Consument niet gewaarschuwd dat zijn maandlasten gedurende een jaar ver boven het toegestane maximum zouden uitkomen. Als Consument daarvoor wel was gewaarschuwd dan had de hypothecaire geldlening wellicht anders kunnen worden ingericht of had hij (tijdig) maatregelen kunnen treffen of in het uiterste geval van de koop kunnen afzien.
- Van een zorgvuldig handelend adviseur mag verwacht worden dat hij aangeeft wat wel of niet kan, of wat een probleem zou kunnen opleveren. Uit niets blijkt dat de Adviseur de dubbele maandlasten met Consument heeft besproken of dat Consument daar uitdrukkelijk op is geweest.
- Consument bestrijdt dat er geen schade is. Door de tijdelijke dubbele maandlasten wordt Consument namelijk beperkt in zijn doen en laten. Daarnaast moest een extra lening worden afgesloten om de keukens te kunnen financieren en heeft hij noodgedwongen zijn spaargeld moeten aanspreken om alle maandlasten te kunnen voldoen.
- Consument heeft zijn schade begroot op $12 \times \text{€ } 418,50 = \text{€ } 5.022,00$, maar ziet als oplossing voor het geschil dat de Adviseur zijn advies- en bemiddelingskosten van $\text{€ } 3.340,-$ aan hem terugbetaalt.

Verweer van de Adviseur

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- Uit de offertes van de Bank bleek duidelijk dat de looptijd van de hypothecaire geldlening 360 maanden betrof, dat Consument maandelijks diende af te lossen en dat de eerste aflossing de eerste hele maand nadat Consument bij de notaris is geweest (passeren van de woning op 8 december 2016) zou worden geïnd.
- Op basis van de door Consument aangeleverde inkomensgegevens was de verstrekking van de hypothecaire geldlening verantwoord.
- Volgens de geldende wet- en regelgeving was Consument ook verplicht om direct na het passeren van de woning bij de notaris maandelijks af te gaan lossen. Een andere hypotheekconstructie behoorde niet tot de mogelijkheden.
- Uit het adviesrapport blijkt dat gesproken is over betaalbaarheid van de hypotheek. Consument heeft toen aangegeven dat dat geen probleem zou zijn. Uit een interne notitie blijkt ook dat gesproken is over de dubbele maandlasten.
- De Adviseur heeft uitgelegd dat het niet mogelijk is om ook de aflossingen mee te financieren. Voor de bouwrente was dat wel mogelijk, daarvoor was dan ook een bedrag van $\text{€ } 6.000,-$ opgenomen in de hypothecaire geldlening.
- Uit het feit dat een oplossing is gevonden voor een deel van de dubbele maandlasten, volgt dat Consument over de dubbele maandlasten is geïnformeerd en dat gesproken is over de betaling en aflossing van de hypothecaire geldlening tijdens het eerste jaar.

- Uit de offerte volgt ook dat iedere maand rente en een bedrag van de lening dient te worden betaald. Daarin staat de 'Let Op-tekst' te weten: *'Als wij het hebben over een eerste maand' dan bedoelen wij de eerste hele maand nadat u bij de notaris bent geweest*'.
- De aflossingen van Consument zijn bovendien contractueel overeengekomen met de Bank en kunnen daarom geen schade zijn.

4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is in geding of de Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst van opdracht.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht jegens Consument een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1. Als uitgangspunt geldt dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van een financieel product een weloverwogen beslissing kunnen nemen.
- 4.1 Consument heeft gesteld dat de Adviseur onvoldoende heeft gewezen op, dan wel geen rekening gehouden heeft met de zogenoemde dubbele maandlasten. De Adviseur heeft deze stelling van Consument gemotiveerd betwist. Volgens de Adviseur blijkt namelijk uit het gegeven dat voor wat betreft de (bouw)rente een oplossing is gevonden - namelijk het meefinancieren van een extra bedrag - dat over de (tijdelijke) dubbele maandlasten is gesproken. Ook wijst de Adviseur op het adviesrapport, waar op pagina 9 wordt vermeld dat gesproken is over de betaalbaarheid van de hypotheek.
- 4.2 Wat precies tijdens het adviestraject wel of niet is besproken, kan echter niet exact worden vastgesteld omdat daarvan geen bewijsstukken voorhanden zijn. De Commissie gaat voor haar beoordeling daarom uit van de overgelegde stukken, waaronder het adviesrapport van de Adviseur en de offerte van de Bank.

- 4.3 De Commissie stelt vast dat in het adviesrapport niet alleen is opgenomen dat over de betaalbaarheid van de hypotheek is gesproken, maar ook dat het gaat om de financiering van een nieuw te bouwen woning en wat de maandlasten zouden worden van de mogelijk af te sluiten hypothecaire geldlening. Verder blijkt daar uit wat de (financiële) situatie van Consument op dat moment was en dat hij een huurwoning had met een maandelijkse huur van € 893,-. De Commissie is van oordeel dat het op basis van deze gegevens weldegelijk bij Consument bekend moest zijn geweest dat hij na het afsluiten van de hypothecaire geldlening (tijdelijk) te maken zou krijgen met zowel hypotheek- als huurlasten, oftewel (tijdelijk) dubbele maandlasten totdat de te bouwen woning zou worden opgeleverd. Uit de door de Bank verstrekte offerte van 14 oktober 2016 valt daarnaast op te maken dat Consument vanaf de eerste maand na afsluiten van de hypothecaire geldlening te maken zou krijgen met zowel de rente- als terugbetalingsverplichtingen. Dat Consument het eerste jaar geen aflossing, maar alleen bouwrente zou moeten betalen blijkt niet uit de stukken. De Commissie is van oordeel dat wat Consument heeft gesteld, namelijk dat de Adviseur onvoldoende heeft gewezen op, dan wel geen rekening gehouden heeft met de zogenoemde dubbele maandlasten, door de Adviseur voldoende gemotiveerd is betwist. Consument heeft zijn stelling voorts niet, althans onvoldoende, aannemelijk gemaakt.
- 4.4 Wat betreft de verwijzing van Consument naar de als bijlage bij het adviesrapport opgenomen maandlastenoverzicht, waar een 'jaar 0' met daarnaast een hele rij nullen wordt vermeld, volgt de Commissie de redenering van Consument niet dat daaruit moet worden afgeleid dat gedurende het eerste jaar na het afsluiten van de geldlening in het geheel geen (maand)lasten betaald zouden hoeven worden. Consument heeft aangegeven dat hij ervan op de hoogte was dat hij gelijk vanaf het eerste jaar (bouw)rente zou gaan betalen. Daarvoor heeft Consument een voorziening getroffen, namelijk door een extra bedrag mee te financieren. In dat kader is het vervolgens niet geloofwaardig dat daarbij niet gesproken is over het feit dat ook elke maand een bedrag aan aflossing van de geldlening aan de Bank betaald zou moeten worden. Van een expliciete toezegging door de Adviseur van het tegendeel is bovendien niet gebleken. De stelling dat het 'jaar 0' 12 maanden zou hebben, acht de Commissie overigens ook niet begrijpelijk. Uit de offerte van de Bank van 14 oktober 2016 volgt de hoogte van de te betalen maandtermijn. Nergens blijkt uit dat Consument niet in staat is, of was, om tijdelijk de dubbele maandlasten te voldoen.
- 4.5 De conclusie is dat het Consument duidelijk was, althans dat het hem duidelijk had kunnen zijn, dat hij gelijk na de totstandkoming van de hypothecaire geldlening een vast bedrag, bestaande uit zowel rente als aflossing, aan de Bank moest gaan betalen en voor de duur van de bouw van de woning ook zijn huurlasten zou houden. Voor zover dat Consument niet duidelijk was, had hij daarover vragen kunnen stellen aan de Adviseur. Dat de Adviseur is tekort geschoten in zijn advisering of een ondeugdelijk advies heeft gegeven, is in het onderhavige geval niet aannemelijk geworden.

4.6 Gelet op het voorgaande dient de vordering van Consument te worden afgewezen.

5. **Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

In artikel 5 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/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld.

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.