

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0009
(mr. dr. D.P.C.M. Hellegers, voorzitter en mr. J. Hadziosmanovic, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 14 juni 2021
Ingediend door : De consument
Tegen : De Coöperatieve Rabobank U.A., gevestigd te Amsterdam, verder te noemen de bank
Datum uitspraak : 7 januari 2022
Aard uitspraak : Bindend advies
Uitkomst : Klacht ongegrond en vordering afgewezen

Samenvatting

De consument heeft zich tot de bank gewend voor een aanvullende financiering op zijn bestaande hypothecaire geldlening. Volgens de consument heeft de hypotheekadviseur van de bank tijdens een telefoongesprek onjuiste informatie verstrekt over het bedrag van de belastingteruggave voor de eenmalige kosten van de nieuwe financiering. De belastingteruggave blijkt lager dan verwacht en de consument vordert hiertoe een schadevergoeding van de bank. De commissie oordeelt dat het aannemelijk is dat de consument door de uitlatingen van de hypotheekadviseur op het verkeerde been is gezet en teleurgesteld is in zijn verwachtingen. De commissie is daarbij van oordeel dat de consument op die grond echter niet met succes zijn vordering kan baseren.

1. De procedure

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar 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 bank; 4) de repliek van de consument; 5) de dupliek van de bank en 6) de reactie daarop van de consument.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de bank 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 De consument heeft een hypothecaire geldlening bij de bank. Hij heeft zich in maart 2021 tot de bank gewend met de wens voor een aanvullende financiering.

De hypotheekadviseur van de bank heeft de wensen van de consument geïnventariseerd en met hem de mogelijkheden doorgenomen. Daarbij is ook het omzetten van het huidige rentecontract tegen een lager tarief besproken. In de e-mail van de hypotheekadviseur aan de consument van 16 maart 2021 staan de uitgangspunten voor de gewenste financiering en in de bijlage is een financieringsopzet (het plan) opgenomen. In de e-mail staat het volgende opgenomen:

Zoals vanmiddag telefonisch besproken hierbij een samenvatting van de wensen en mogelijkheden.

Uitgangspunten:

- *Verhoging van 40K tbv andere zaken dan de eigen woning*
- *Oversluiten rentecontracten naar nieuwe 20 jaar vaste rente*
- *Meefinancieren van alle kosten (taxatie, notaris, advies/afsluitkosten, boeterente)*
- *Waarde woning circa 230K*
- *Inkomen mevrouw WIA uitkering, inkomen meneer AOW*

Mogelijkheden

- *In bijgaand plan heb ik de huidige leningen overgesloten naar een nieuwe 20 jaar vaste rente. De leningvormen blijven gelijk en de hoogte hiervan ook.*
- *Een nieuwe lening van rond de 60K komt erbij om alle kosten + verhoging van 40K te financieren. Rente over deze lening is niet aftrekbaar. De boeterente zelf is wél aftrekbaar.*
- *Alle leningdelen krijgen een nieuwe 20 jaars rente*

Hoe verder?

Als dit plan u aanspreekt en wenst verder te gaan met de hypotheekaanvraag, dan heb ik meerdere stukken nodig. U kunt al deze stukken aanleveren via het online hypotheekdossier.(...)

In de bijlage bij de e-mail (het plan) staat:

'U denkt erover een lening te sluiten voor uw woning. U heeft ons gevraagd hiervoor berekeningen te maken. Dat doen wij natuurlijk graag voor u!

Wat geldt voor deze berekeningen?

Wij hebben tijdens ons gesprek met u een plan besproken. Dit plan vindt u in dit document. U vindt hierin ook een overzicht van de lasten die bij dit plan horen. Dit geeft u inzicht in deze lasten. Deze lasten zijn een schatting. Wij hebben daarvoor gerekend met de gegevens die u kunt terugvinden in het rapport Lenen & Wonen. Dit document geeft u geen rechten. Het is geen aanbod en het plan is geen advies.

(...)

Welk bedrag wilt u lenen?

Plan I

Geschatte kosten notaris	€	750,--
Geschatte kosten taxatie	€	500,--
Advieskosten	€	1.550,--
Afsluitkosten lening	€	350,--
Geld dat u uitgeeft aan andere dingen	€	40.000,--
Af te lossen leningen (met geschatte boete € 16.752,--)	€	92.827,--
		+
Totaal	€	135.977,--
Dit bedrag wordt op uw rekening gestort:	€	23,--
		+
Totale lening	€	136.000,--
Nieuw hypotheekrecht	€	200.000,--

(...)

Zijn we er voor de berekening van uw lasten van uitgegaan dat een leningdeel in box I valt? Dan kan de rente fiscaal aftrekbaar zijn. Zijn we uitgegaan van box 3? Dan is de rente niet aftrekbaar. Meer over renteaftrek leest u in de Klant informatie Lenen & Wonen (Plusvoorwaarden).’

(...)

Belastingvoordeel per maand: Dit is het geschatte bedrag aan belastingvoordeel. Kunt u in het eerste jaar eenmalig kosten aftrekken? Dan kan het belastingvoordeel in het eerste jaar hoger zijn. Eenmalige kosten zijn bijvoorbeeld kosten voor de taxateur en de notaris. Deze kosten hebben wij geschat. Wij hebben om uw belastingvoordeel per maand te berekenen, rekening gehouden met uw bruto jaarinkomen en een eigenwoningforfait van € 615,–. We hebben geen rekening gehouden met andere fiscale bijtellingen of aftrekposten die u kunt hebben.’

2.2 In de Klant informatie Lenen & Wonen (Plusvoorwaarden) van de bank staat:

‘Wat geldt nog?

Of u belastingvoordeel kunt krijgen bij uw leningdeel, krediet of ander product, hangt af van de volgende zaken:

- uw persoonlijke omstandigheden;
- waarvoor u het leningdeel gebruikt;
- hoe u uw woning gebruikt; en
- belastingwetten en regels.

Wij zijn niet verantwoordelijk voor de manier waarop de belastingdienst uw situatie beoordeelt. Wilt u advies over belastingzaken? Bezoek dan een notaris of belastingadviseur.’

- 2.3 De consument heeft het aanbod van de bank geaccepteerd en er is een nieuwe geldlenings-overeenkomst tot stand gekomen. De eenmalige kosten voor het aangaan van de nieuwe financiering zijn meegefinancierd in de nieuwe lening.
- 2.4 Eind mei 2021 heeft de consument zich bij de bank beklaagd over de dienstverlening van de hypotheekadviseur nadat hij van de belastingdienst had vernomen dat de belastingteruggave ten aanzien van de financieringskosten lager uitvalt dan hij had verwacht. De consument heeft gesteld dat de hypotheekadviseur van de bank hem hierover onjuist heeft geïnformeerd en hij heeft om een schadevergoeding verzocht. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

De klacht en vordering

- 2.5 De consument heeft gesteld dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in haar dienstverlening door hem onjuiste informatie te verstrekken over de belastingteruggave van de eenmalige financieringskosten. De financieringskosten bedragen in totaal ongeveer € 20.000,- (taxatiekosten, notariskosten, advieskosten en boeterente) en zijn meegefinancierd in de nieuwe lening.
- 2.6 De hypotheekadviseur gaf tijdens het telefoongesprek met de consument aan dat de consument volgend jaar deze kosten fiscaal zou kunnen aftrekken. De consument heeft vervolgens gevraagd of het verstandig is om deze kosten in de belastingaangifte aan zijn echtgenote toe te rekenen. Hij heeft zelf slechts een inkomen uit AOW waarvoor een verlaagd belastingtarief geldt. Zijn echtgenote heeft een WIA-uitkering en valt daarmee in een hoger belastingtarief, namelijk 37,1 %. De hypotheekadviseur heeft dit beaamd. De consument heeft vervolgens expliciet gevraagd of dit betekende dat hij en zijn echtgenote rond de 37,1% van de totale kosten ad € 20.000,- terug zouden krijgen van de fiscus. De hypotheekadviseur heeft dit ook beaamd.
- 2.7 De hypotheekadviseur heeft hiermee onjuiste informatie verstrekt waar de consument van uit is gegaan bij het aangaan van de nieuwe financiering. Hij rekende op een belastingteruggave van ongeveer € 7.400,- echter bleek dat hij en zijn echtgenote maximaal € 3.050,- terug zou kunnen krijgen van de fiscus omdat de belastingteruggave is gemaximeerd tot het bedrag dat aan belasting is ingehouden in een bepaald jaar en dat is in hun geval ongeveer € 3.050,- geweest. Hier heeft de hypotheekadviseur hem niet op gewezen terwijl ze ten behoeve van het adviestraject wel beschikte over alle inkomensgegevens van de consument en zijn echtgenote. De consument neemt dit de bank kwalijk en hij vordert het verschil tussen de verwachte belastingteruggave en de werkelijke teruggave als schadevergoeding terug.

Het verweer

2.8 De bank heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

3. De beoordeling

- 3.1 De consument stelt dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening door tijdens het adviestraject onjuiste informatie te verstrekken over de belastingteruggave. Het verschil tussen de verwachte teruggave en de werkelijke teruggave vordert de consument van de bank terug. De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of de bank gehouden is dit verschil aan de consument te betalen. De commissie neemt hiertoe het navolgende in overweging.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht is gesloten. Ingevolge artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een opdrachtnemer (in dit geval de bank) bij de uitvoering van de opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen, wat betekent dat zij bij de uitvoering van de opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹ Daarbij geldt dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur verwacht mag worden dat deze over de belastingteruggave correcte informatie verstrekt. De hypotheekadviseur dient er ten minste op te wijzen dat het uitgebrachte advies fiscale consequenties kan hebben. Zo nodig dient hij de consument door te verwijzen naar een fiscalist.²
- 3.3 De bank heeft betwist dat de lager uitgevallen belastingteruggave haar aan te rekenen is en daartoe heeft zij aangevoerd dat de uitwerking van de nieuwe financiering en de kosten hiervoor duidelijk aan de consument zijn toegelicht. De consument heeft de gewenste extra lening verkregen, lagere maandlasten, de zekerheid van een laag rentetarief gedurende 20 jaar en hij zal een bedrag van de belastingdienst terug ontvangen. Ten aanzien van die belastingteruggave heeft de hypotheekadviseur van de bank alleen aangegeven dat de eenmalige kosten in verband met het aangaan van de nieuwe financiering fiscaal aftrekbaar zijn en deze kosten in de belastingaangifte op de meest gunstige wijze tussen de consument en zijn echtgenote kunnen worden verdeeld omdat zij fiscaal partners zijn. Daarbij heeft de bank geen toezeggingen gedaan over het bedrag van de teruggave. De bank is hierbij ook geen partij, zij geeft geen advies over belastingteruggaven of andere fiscale vraagstukken. De bank verwijst hiervoor naar hetgeen is opgenomen in de Klantinformatie Lenen & Wonen (Plusvoorwaarden), zie overweging 2.2.

¹ Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1, NJ 2003, 375, te vinden op www.rechtspraak.nl.

² Zie GC Kifid 2019-222.

Het had op de weg van de consument gelegen om advies in te winnen inzake de belastingteruggave. Het is spijtig dat het bedrag van de fiscale teruggave voor de consument niet duidelijk was en de teruggave lager is dan hij had verwacht. Dit is echter niet aan de bank te wijten. Het bedrag van de teruggave was voorts ongeacht de informatieverstrekking door de hypotheekadviseur, niet anders geweest.

- 3.4 Op basis van de hoofdregel van artikel 150 Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering heeft als uitgangspunt te gelden dat de partij die zich beroept op de rechtsgevolgen van de door hem gestelde feiten – bij voldoende betwisting door de tegenpartij – zijn stellingen dient te bewijzen. Nu de commissie geen partij was bij het telefoongesprek tussen de consument en de hypotheekadviseur, dient zij haar oordeel te baseren op hetgeen volgt uit de door partijen ingebrachte stukken. Uit hetgeen partijen hebben overgelegd volgt niet dat de hypotheekadviseur op enig moment (telefonisch) een toezegging heeft gedaan over het terug te ontvangen bedrag van de belastingdienst. Daarbij is in de Klantinformatie Lenen & Wonen (Plusvoorwaarden) van de bank tevens een voorbehoud gemaakt. Gelet op het voorgaande kan de commissie niet concluderen dat sprake is van een toezegging of dat de bank toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening. Het klachtonderdeel kan daarom niet slagen.
- 3.5 De commissie merkt op dat de consument tijdens het telefoongesprek ook niet is geweest op de onjuistheid van zijn aanname over de belastingteruggave, hetgeen heeft geleid tot een teleurgestelde verwachting. Daarop kan hij echter naar het oordeel van de commissie niet met succes zijn vordering baseren.
- 3.6 De commissie wijst er ten overvloede op dat schade niet wordt berekend aan de hand van teleurgestelde verwachtingen.³ Een rechtens toewijsbare schadevergoeding dient de schuldeiser (de consument) zoveel mogelijk in de toestand te brengen waarin hij zou verkeren indien het schadeveroorzakende feit (de wanprestatie, de onrechtmatige daad) niet zou hebben plaatsgevonden. De consument is er niet in geslaagd te onderbouwen dat hij, uitgaande van deze maatstaf, schade heeft geleden. De consument heeft weliswaar gerekend op een hogere belastingteruggave ten aanzien van de eenmalige kosten voor de financiering, maar de omvang van de belastingteruggave zou ook in het geval de hypotheekadviseur de consument erop had gewezen dat zijn aanname over de belastingteruggave onjuist was, niet anders zijn geweest. Dat de consument indien hij niet in een onjuiste veronderstelling verkeerde de omzetting niet zou hebben doorgezet is onvoldoende gesteld of gebleken. De vordering dient dan ook te worden afgewezen.

³ Zie bijv. de uitspraken GC Kifid 2018-093, 2018-276 en 2021-0276.

4. De beslissing

De commissie verklaart de klacht ongegrond en wijst de vordering af.

Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.