

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2022-0543  
(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter en mr. K. van Oort, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 31 januari 2022  
Ingediend door : De consumenten  
Tegen : Parkstad Adviesgroep, gevestigd te Nuth, verder te noemen de adviseur  
Datum uitspraak : 27 juni 2022  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies  
Uitkomst : Vordering afgewezen

**Samenvatting**

De consumenten stellen dat de adviseur ten onrechte heeft aangegeven dat zij bij het oversluiten van hun hypothecaire lening recht hebben op een belastingteruggave van € 5.000,-. Achteraf is gebleken dat de consumenten hierop geen recht hebben. De consumenten stellen zich op het standpunt dat de adviseur hen onjuist heeft geadviseerd en dat zij het bedrag van € 5.000,- aan de consumenten dient te vergoeden. De commissie wijst de vordering af.

**I. De procedure**

- I.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 consumenten; 2) de aanvullende stukken van de consumenten; 3) het verweerschrift van de adviseur; 4) de repliek van de consumenten en 5) de dupliek van de adviseur.
- I.2 De adviseur is in deze zaak vertegenwoordigd door professioneel gemachtigde de heer W.D. ter Weele.
- I.3 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.
- I.4 De adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

## **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consumenten hebben op enig moment een hypothecaire geldlening afgesloten met een looptijd tot 1 november 2036.
- 2.2 De consumenten hebben in 2019 met de adviseur een oriëntatiegesprek gevoerd om de mogelijkheden voor het oversluiten van hun hypothecaire lening te bespreken. Tijdens dit gesprek heeft de adviseur op een handgeschreven notitie onder meer het volgende geschreven: “Volgend jaar extra aan belasting teruggave +/- € 5.000”.
- 2.3 De consumenten hebben hun hypothecaire geldlening op 24 mei 2019 vervolgens overgesloten, met een nieuwe looptijd tot 24 mei 2049.
- 2.4 Uiteindelijk blijken de consumenten geen recht te hebben op de genoemde € 5.000,- aan belastingteruggave.

*De klacht en vordering*

- 2.5 De consumenten vorderen betaling van een bedrag van € 5.000,-, te vermeerderen met de wettelijke rente.
- 2.6 De consumenten leggen hieraan het volgende ten grondslag. De adviseur heeft in het eerste gesprek aangegeven dat de consumenten een bedrag van € 5.000,- zouden terugkrijgen van de belastingdienst. Dit was voor de consumenten onder meer reden om de hypothecaire lening over te sluiten. Achteraf blijkt dat de consumenten geen recht hebben op de beloofde belastingteruggave. De adviseur heeft de consumenten hierover dus onjuist geïnformeerd en dient dit bedrag aan de consumenten te vergoeden.

*Het verweer*

- 2.7 De adviseur 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 Ter beoordeling staat of de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van haar dienstverlening en of de adviseur de door de consumenten gestelde schade dient te vergoeden.

### *Tekortkoming adviseur*

- 3.2 De commissie stelt vast dat tussen partijen een overeenkomst van opdracht is gesloten. Op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek dient een opdrachtnemer (in dit geval de adviseur) 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.<sup>1</sup> Daarbij geldt dat van een redelijk handelend en redelijk bekwaam hypotheekadviseur verwacht mag worden dat deze over de belastingteruggave correcte informatie verstrekt. Zo nodig dient zij de consument door te verwijzen naar een fiscalist.<sup>2</sup>
- 3.3 De adviseur erkent dat zij heeft aangegeven dat de consumenten naar verwachting recht hadden op een belastingteruggave van zo'n € 5.000,-. Daarbij stelt zij nooit een toezegging te hebben gedaan, omdat zij de precieze fiscale situatie van de consumenten niet kende. De handgeschreven notitie is opgesteld tijdens het eerste oriënterende gesprek en diende slechts als voorbeeld. Aan deze notitie kunnen dan ook geen rechten worden ontleend, aldus de adviseur.
- 3.4 Hoewel het op zichzelf juist is dat de consumenten aan de handgeschreven notitie niet direct rechten kunnen ontleenen en deze ook niet als toezegging kwalificeert, ligt het wel op de weg van de adviseur om de consumenten duidelijke informatie te verstrekken over een mogelijke belastingteruggave.<sup>3</sup> De adviseur had dus in ieder geval duidelijk moeten maken aan de consumenten dat het slechts om een verwachting ging en dat zij niet kon beoordelen of de consumenten ook daadwerkelijk recht hadden op een belastingteruggave, omdat zij de fiscale situatie van de consumenten niet kende. Niet gesteld en ook niet gebleken is dat de adviseur de consumenten hierover duidelijk heeft geïnformeerd. Door dit na te laten heeft de adviseur verkeerde verwachtingen gewekt bij de consumenten. Dit had zij kunnen en moeten voorkomen door duidelijk naar de consumenten toe te communiceren dat zij onvoldoende informatie tot haar beschikking had om te kunnen beoordelen of de consumenten ook daadwerkelijk recht hadden op de genoemde belastingteruggave. Nu de adviseur dit niet heeft gedaan, is zij naar het oordeel van de commissie tekortgeschoten in de op haar rustende verplichting om de consumenten juist en volledig te informeren.

---

<sup>1</sup> 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](http://www.rechtspraak.nl).

<sup>2</sup> Zie GC Kifid 2019-222.

<sup>3</sup> Zie GC Kifid 2019-222 r.o. 4.3.

### *Schade*

- 3.5 Het voorgaande betekent echter niet dat de adviseur ook gehouden is om de door de consumenten gestelde schade te vergoeden. De commissie stelt voorop dat schade niet wordt berekend aan de hand van teleurgestelde verwachtingen.<sup>4</sup> Een rechtens toewijsbare schadevergoeding dient de schuldeiser (de consumenten) zoveel mogelijk in de toestand te brengen waarin zij zouden verkeren indien het schadeveroorzakende feit (de wanprestatie, de onrechtmatige daad) niet zou hebben plaatsgevonden. De consumenten hebben onvoldoende onderbouwd dat zij, uitgaande van deze maatstaf, schade hebben geleden. De consumenten hebben weliswaar gerekend op een belastingteruggave, maar ook indien de adviseur de consumenten erop had gewezen dat zij onvoldoende informatie had om te beoordelen of de consumenten daadwerkelijk recht hadden op deze belastingteruggave, hadden de consumenten geen recht gehad op die belastingteruggave. De consumenten zijn in die zin dan ook niet in een slechtere financiële positie komen te verkeren door de tekortkoming van de adviseur.
- 3.6 De consumenten stellen dat zij de hypothecaire lening waarschijnlijk niet hadden overgesloten indien zij hadden geweten dat zij geen recht hadden op belastingteruggave. Dit acht de commissie onwaarschijnlijk. De consumenten hebben onder meer in hun brief van 26 november 2020 erkend dat het oversluiten financieel voordeel heeft opgeleverd doordat de maandlasten zijn verlaagd, zij het dat dit voordeel minder groot is dan verwacht. Daarnaast hebben zij niet betwist dat het bij het oversluiten met name te doen was om meer zekerheid te verkrijgen indien één van de twee consumenten komt te overlijden, zodat de ander in de woning kan verblijven. Deze doelstelling is met het oversluiten van de hypothecaire lening behaald, nu de looptijd daarbij is verlengd van 2036 tot 2049. Het oversluiten van de hypothecaire lening heeft de consumenten dus gebracht waar zij om hebben gevraagd.
- 3.7 Dat de adviseur de consumenten niet heeft verteld dat bij het overlijden van een van de twee consumenten de partner de hypothecaire geldlening vergoedingsvrij kan aanpassen naar de actuele rente doet daar niet aan af. Het was de consumenten immers om meer zekerheid te doen en het is onbekend wat de rentestand zal zijn op het moment dat een van de twee consumenten overlijdt. Het is dus ook onbekend of aanpassen naar de actuele rente op dat moment gunstig zal zijn, terwijl de consumenten nu kunnen profiteren van een lagere rentestand.

---

<sup>4</sup> Zie bijv. de uitspraken GC Kifid 2018-093, 2018-276, 2021-0276 en 2022-0009.

- 3.8 Ook het feit dat de adviseur de consumenten niet zou hebben verteld dat de geldverstrekker de lening niet zomaar opeist bij het einde van de looptijd, maar altijd zoekt naar een oplossing doet aan het voorgaande niet af. Het staat de geldverstrekker immers in beginsel vrij om de lening bij het einde van de looptijd op te eisen en het is allerm minst zeker dat het mogelijk is om in voorkomend geval een passende oplossing met de geldverstrekker te vinden. Nu het de consumenten met name te doen is geweest om meer zekerheid voor de achterblijvende partner, acht de commissie het uiterst onwaarschijnlijk dat de consumenten het risico zouden hebben genomen dat na afloop van de looptijd geen passende oplossing gevonden wordt en de gehele hypothecaire lening moet worden afgelost.
- 3.9 Gezien het voorgaande blijkt dan ook niet dat de consumenten hadden afgezien van het oversluiten van de hypothecaire lening, enkel en alleen indien zij hadden geweten dat zij geen recht hadden op belastingteruggave, zodat ook in die zin geen sprake is van schade veroorzaakt door een ten onrechte gewekte verwachting.
- 3.10 Het voorgaande leidt ertoe dat de adviseur niet gehouden is de door de consumenten gestelde schade te voldoen. De vordering wordt afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen beroep open bij de Commissie van Beroep Kifid. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*Binnen 2 weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak 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 vanaf 1 april 2017, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*