

Tussenuitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0730A

(mr. J. van der Groen, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, A.E. Tevel, leden en mr. Y.A. Gottenbos, secretaris)

Datum uitspraak	23 augustus 2024
Klacht van	Mevrouw [naam 1] en de heer [naam 2], verder gezamenlijk te noemen de consumenten
Tegen	Royal Finance B.V., gevestigd te Hengelo (Overijssel), verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Tussenuitspraak
Bijlage	Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Samenvatting

Tussenuitspraak. De consumenten hebben op advies van de adviseur hun hypothecaire geldlening overgesloten. Zij hebben zich nadien beklaagd over het gegeven advies en hebben gesteld dat het advies niet passend is geweest waardoor zij schade lijden. Deze schade wensen de consumenten op de adviseur te verhalen. De commissie volgt de stellingen van de consumenten grotendeels en is van oordeel dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. De omvang van de schade dient nader te worden bepaald. De commissie stelt de consumenten in de gelegenheid om zich nader uit te laten over de omvang van de schade. Daarna zal de adviseur daarop mogen reageren.

1. Procedure

- 1.1 De behandelend commissie, verder te noemen de commissie, beslist op basis van het 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; 5) de dupliek van de adviseur.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 4 december 2023. De consumenten namen digitaal deel aan de hoorzitting. De vertegenwoordiger van de consumenten, mevrouw mr. [naam 1], was fysiek aanwezig op de hoorzitting. Namens de adviseur nam digitaal deel aan de hoorzitting: de heer [naam 2]. De adviseur werd vertegenwoordigd door mevrouw mr. C. Oskam, advocaat kantoorhoudende te Amsterdam.
- 1.3 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 In 2016 hebben de consumenten een annuïtaire hypothecaire geldlening (hierna: de oude geldlening) van € 212.180,- afgesloten bij een kredietverstrekker. Deze oude geldlening had een looptijd van 30 jaar en de rente was voor 20 jaar vastgezet op 2,75% per jaar. De bruto maandlast bedroeg € 866,21 per maand.
- 2.2 In 2019 hebben de consumenten een geldlening van € 12.613,- afgesloten bij Stichting Nationaal Energiebespaarfonds tegen een rente van 1,90% per jaar met een looptijd van 10 jaar. De maandlast van die geldlening bedroeg € 115,49 per maand.
- 2.3 In augustus 2021 hebben de consumenten zich gewend tot (een rechtsvoorganger van) de adviseur. Op 25 augustus 2021 hebben de consumenten een telefonisch kennismakingsgesprek gevoerd met de adviseur. In dat gesprek zijn de wensen van de consumenten besproken. Zo wilden de consumenten een verbouwing van hun woning realiseren.
- 2.4 Op 28 september 2021 hebben de consumenten de adviseur per e-mail de offerte van een aannemer voor de verbouwing van de woning gestuurd en de aflosnota van de oude geldlening gestuurd.
- 2.5 Op 29 september 2021 heeft de adviseur, rekening houdend met de voornoemde stukken, twee voorstellen gestuurd naar de consumenten. Het ene voorstel ziet in de kern op het oversluiten van de geldlening waarbij de kosten van het oversluiten worden meegefinancierd. Het tweede voorstel ziet ook op het oversluiten van de hypotheek waarbij daarnaast een bedrag van € 35.000,- aan overwaarde van de woning van de consumenten wordt opgenomen.
- 2.6 Op 6 oktober 2021 hebben de consumenten een werkgeversverklaring naar de adviseur gestuurd. De adviseur heeft op 6 oktober 2021 gereageerd en aangegeven dat de consumenten € 240.000,- kunnen lenen en dat de verbouwing dus mogelijk is.
- 2.7 De adviseur heeft op 26 oktober 2021 een nieuw voorstel gestuurd naar de consumenten voor het oversluiten van de oude geldlening.
- 2.8 Naar aanleiding van dit voorstel heeft tussen partijen de volgende e-mailwisseling plaatsgevonden:

Consumenten: "Zie ik het goed dat dit voor 10 jaar vaste rente is en dat ik de € 35.000,- voor de verbouwing erin mis?"

Adviseur: "Dat past niet op het inkomen."

Consumenten: "Betekent dit dan dat er niets van de overwaarde geleend kan worden?"

Adviseur: "Je kan alleen extra geld krijgen door een krediet af te sluiten na het tot stand laten komen van de nieuwe hypotheek."

Consumenten: "Oké Nou we horen graag hoe dat precies zit van u."

Adviseur: "Het is ongelofelijk druk op dit moment."

Zullen we de afspraak via face-time doen? Ik heb de tijd nu niet om de hele middag afwezig te zijn. Het is ook mogelijk de aanvraag alvast in gang te zetten. In de bijlage tref je de OTD aan. Deze kun je uitprinten, invullen en retourneren OF digitaal bevestigen in het portaal. Zoals je in de bijlage "nieuwe hypotheek" ga je € 376,- per maand betalen. Je krijgt nog ongeveer € 10.000,- terug van de kosten op de betaalrekening bij de aangifte IB 2021.

Na het afsluiten van de hypotheek kan je nog € 35.000,- extra krijgen middels een kortlopende financiering. Hier betaal je € 355,- per maand voor omdat je deze lening in 10 jaar volledig aflost. Sluit dit aan op jullie wensen?"

Consumenten: "Vindt het best jammer zo last minute deze mail. (...) Ik heb ook nog steeds de vraag waarom ik ook bij de laatste berekening maar 10 jaar rentevast zie, terwijl we graag 30 jr rentevast willen."

Adviseur: "In de bijlage tref je 30 jaar vast aan. Ik hoor graag jullie wensen."

- 2.9 Op 27 oktober 2021 heeft een digitaal adviesgesprek plaatsgevonden. Ook hebben de consumenten op 27 oktober 2021 de opdracht tot dienstverlening ondertekend.
- 2.10 Op 23 november 2021 heeft Lot Hypotheken een renteaanbod uitgebracht. Het aanbod bestaat uit de volgende leningdelen:
- een annuïtair leningdeel van € 53.000,- tegen een rentepercentage van 1,15% met een looptijd van 30 jaar en een rentevaste periode van 10 jaar.
 - een annuïtair leningdeel van € 9.000,- tegen een rentepercentage van 1,15% met een rentevaste periode van 10 jaar.
 - een aflossingsvrij leningdeel van € 170.000,- met een rentepercentage van 1,19% met een rentevaste periode van 10 jaar.
- 2.11 Op 24 november 2021 heeft de adviseur een risicoanalyse naar de consumenten gestuurd. Naar aanleiding van de risicoanalyse hebben de consumenten de volgende vragen per e-mail gesteld:
- “(…)
- Waarom € 9.000,- extra? Verbouwing/verbetering vd woning?
 - Wat is een duurzaamheidsdepot?
 - Aflossingsbewijs saldo roodstaan? Hoe kom ik hieraan?
 - Welke notaris? Kun je ons hiermee helpen?
 - Welke taxateur? Kun je ons hiermee helpen?
 - Waarom 2x annuïteitenhypotheek? (€53000&9000)
 - wat is de rente percentage bij 30jr vaste rente periode? (zodat ik weet waar we rekening mee moeten houden als maandbedrag)
 - Hebben we nog NHG? Vindt de hypotheekaanbieder iets te nieuw om dit zonder NHG te durven doen.
 - Wat is de beste manier om de € 35.000,- te financieren?

*We denken al aan andere opties ipv aanbouw zodat het goedkoper kan.
Moet t dan nog dmv een 2^e hypotheek? Of een andere financiering?*

Bij Lot wordt gevraagd naar schuldrest opgaves die volgens mij 3x over dezelfde krediet gaan namelijk ons duurzaamheidskrediet waar nog €10.0094 van open staat. Deze documenten hebben jullie al.

Ons doorlopend krediet vd bank zit er standaard bij. Zou niet weten hoe ik deze kan opzeggen. Elke maand staan we wel even een paar dagen rood, maar ook weer positief.

Ik ontvang graag de antwoorden als ook de uitleg rondom het verlengen van de rentevaste periode na passeren hypotheekakte bij de notaris."

- 2.12 De adviseur heeft op die e-mail geantwoord en, voor zover relevant, aangegeven dat de rente nooit langer kan vaststaan dan de looptijd van de hypotheek en dat de consumenten zich geen zorgen moeten maken om de Nationale Hypotheek Garantie (hierna: NHG) omdat het alleen een vangnet is in extreme situaties. Ten aanzien van de financiering van de € 35.000,- heeft hij aangegeven dat het krediet wordt ingelost en dat bij het herfinancieren van de hypotheek € 9.000,- beschikbaar komt voor het verbouwen. Ook heeft hij aangegeven dat de consumenten na het passeren het verzoek kunnen doen bij de hypotheekverstrekker om de rentevaste periode te wijzigen.
- 2.13 De aanvraag is doorgezet. Op 15 december 2021 heeft Lot Hypotheken een offerte uitgebracht. Het betreft een annuïtair leningdeel van € 53.055,- met een looptijd van 30 jaar, tegen een rente van 1,15% en een rentevaste periode van 10 jaar. Daarnaast een aflossingsvrij leningdeel van € 170.000,- tegen een rente van 1,19% en een rentevaste periode van 10 jaar. De bruto maandlast is € 342,91.
- 2.14 In het adviesrapport van 15 december 2021 staat onder meer:

"3.1 Adviessamenvatting

Onderstaande tabel bevat een vergelijkende samenvatting van uw huidige financiële producten en risicodekkingen en de door ons geadviseerde nieuwe producten en risicodekkingen.

<i>Onderwerpen</i>	<i>Huidige situatie</i>	<i>Na advies</i>
<i>Einddatum hypotheek</i>	<i>01-01-2046</i>	<i>01-12-2051</i>
<i>Totale hypotheeksom</i>	<i>€ 185.139</i>	<i>€ 223.055</i>
<i>Hypotheekrente is fiscaal aftrekbaar over</i>	<i>€ 185.139</i>	
<i>Totale kredietsom</i>	<i>€ 10.094</i>	<i>€ 0</i>
<i>Kredietrente is fiscaal aftrekbaar over</i>	<i>€ 10.094</i>	
<i>Overlijdensrisicodekking dhr. [naam 2]</i>	<i>€ 0</i>	<i>€ 200.000</i>
<i>Overlijdensrisicodekking mevr. [naam 1]</i>	<i>€ 0</i>	<i>€ 50.000</i>

Bruto maandlasten	€ 534	€ 366
Netto maandlasten	€ 392	€ 366
Bruto inkomen	€ 4.234	€ 4.234
Netto besteedbaar inkomen	€ 3.037	€ 2.292

(...)

4.1 Algemeen

Uw wens

Aflossingsvorm(en) aanpassen

Maandlastenverlichting

Nu lekker kunnen leven, geld opzij leggen voor inkomen later is minder belangrijk

Een zo laag mogelijke maandlast

Stabiele maandlasten gedurende een lange(re) periode

Ons advies

Heer en mevrouw [naam 2] hebben een hypotheek bij Argenta. Klanten willen eventueel de woning verder verbouwen en verduurzamen. Overigens is daar binnen de nieuwe hypotheek geen ruimte voor.

De huidige hypotheek is volledig nieuw regime maar wordt omgezet naar aflosvrij en looptijd 30 jaar. Klanten weten dat zij hun renteaftrek verliezen en dit ook nooit meer terugkrijgen. Klanten willen maximaal aflossingsvrij financieren.

Klanten zijn gehuwd in gemeenschap van goederen.

De risico bereidheid is laag.

Klanten willen de rente 30 jaar vastzetten. Helaas is dat op het inkomen niet mogelijk en wordt voor 10 jaar vast gekozen.

Heer heeft geen voorkeur aan een hypotheekverstrekker maar hij vindt een lage rente en goede voorwaarden wel belangrijk. Ik heb gekozen voor de hypotheekverstrekker Lot hypotheek omdat deze hypotheekverstrekker een voordelige rente vraagt en bereid is kredieten in te lossen met de hypotheek.

Met klant besproken dat er € 170.000,- aflossingsvrij wordt gefinancierd en het overige op basis van annuïteiten. Op einddatum zal dit aflossingsvrije bedrag er nog steeds staan. Heer is zich hiervan bewust. Op basis van een toets rente van 5% zou er een maandlast resteren van € 708,- per maand. Heer [naam 2] is dan ongeveer 76 jaar oud.

(...)

Oversluiten hypotheek

Uw wens

Ik verwacht dat de rente aan het einde van de rentevaste periode hoger zal zijn, waardoor ik ervoor kies om nu over te sluiten en de rente voor een langere termijn vast te zetten

Ons advies

Gezien uw wens kunt u in de vergelijking zien, dat u op basis van alleen de rente met een nieuwe financiering niet voordeliger uit bent. Maar uw wens is lagere maandlasten. Deze dalen van bruto per maand € 981 naar € 342, een verlaging van ruim € 600 per maand bruto."

- 2.15 Op 16 december 2021 hebben de consumenten het adviesrapport voor akkoord ondertekend.
- 2.16 Op 17 december 2021 hebben de consumenten de hypotheekofferte van Lot Hypotheken voor akkoord ondertekend.
- 2.17 Op 28 december 2021 hebben de consumenten de adviseur vragen gesteld over het na passeerdatum verzoeken om een langere rentevaste periode en hoe zij alsnog aan de benodigde € 35.000,- gaan komen.
- 2.18 Op 30 december 2021 is de hypothecaire geldlening overgesloten. De bruto maandlast bedroeg na het oversluiten € 342,91. Een deel van de nieuwe geldlening is gebruikt om de lening bij Stichting Nationaal Energiebespaarfonds af te lossen (€9.895,47). Ook is een deel van de nieuwe geldlening gebruikt om de oude geldlening af te lossen (€ 183.811,10). Daarnaast is een deel van de nieuwe geldlening gebruikt om de kosten voor het oversluiten te voldoen (€ 26.735,12).
- 2.19 Op 3 januari 2022 heeft de adviseur in reactie op de vragen van de consumenten van 28 december 2021 aangegeven dat de consumenten in de toekomst extra gelden kunnen opnemen uit de hypotheek omdat deze verhoogd is ingeschreven, waarbij wel naar het inkomen wordt gekeken en dat zij op dit moment maximaal hebben geleend. Verder heeft hij aangegeven dat zij het verzoek kunnen doen voor een langere rentevaste periode nadat de eerste maandlast is geïncasseerd.
- 2.20 In februari 2022 hebben de consumenten de rentevaste periode van de nieuwe geldlening gewijzigd naar een periode van 20 jaar. Het rentetarief van het aflossingsvrije leningdeel is na deze wijziging 1,71% en het rentetarief van het annuïtaire leningdeel is 1,65%. De bruto maandlast van de nieuwe geldlening bedraagt na de wijziging van de rentevaste periode € 429,13.
- 2.21 In februari 2022 hebben de consumenten via een andere adviseur een geldlening van € 25.000,- afgesloten bij BNP Paribas tegen een rente van 3,75% per jaar.

2.22 Op 12 augustus 2022 hebben de consumenten een klacht ingediend bij de adviseur. De adviseur heeft de klacht op 7 februari 2023 afgewezen. Een nadere uitwisseling van de standpunten van partijen heeft niet tot een oplossing van de klacht geleid, waarna de consumenten een klacht bij Kifid hebben ingediend.

De klacht en vordering

- 2.23 De consumenten stellen dat de adviseur is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening en niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zij onderbouwen dit standpunt als volgt.
- 2.24 De consumenten hebben contact opgenomen met de adviseur met de wens om de overwaarde van hun woning op te nemen om een verbouwing te financieren. De adviseur heeft aangegeven dat de consumenten hun oude geldlening konden oversluiten en dat zij na het passeren van de nieuwe hypotheek een bedrag van € 35.000,- voor de verbouwing zouden kunnen lenen. De adviseur heeft in het gesprek van 27 oktober 2021 aangegeven dat de consumenten de financiering van € 35.000,- direct na het passeren van de nieuwe hypotheek konden krijgen. Ook heeft de adviseur gezegd dat het mogelijk zou zijn om de kortlopende financiering van de verbouwing om te zetten in een hypothecaire geldlening. Achteraf blijkt dit niet mogelijk te zijn.
- 2.25 De consumenten zijn daarnaast onjuist geadviseerd over de rentevaste periode. De consumenten wilden een rentevaste periode van 30 jaar. Uit e-mailcorrespondentie blijkt dat de adviseur liet weten dat 10 jaar rentevast mogelijk was, maar daarna is toch weer gesproken over 30 jaar rentevast. De consumenten hebben diverse berekeningen gehad met daarin de optie '30 jaar rentevast periode'. Dit vonden zij prettig omdat zij in hun inkomen achteruit zouden gaan. Tijdens het gesprek op 27 oktober 2021 heeft de adviseur aangegeven dat de rente eerst voor 10 jaar moest worden vastgezet, maar dat de rentevaste periode na het passeren kon worden omgezet naar 30 jaar. Helaas is achteraf gebleken dat de omzetting naar 30 jaar rentevast onmogelijk was.
- 2.26 Daarnaast heeft de adviseur aangegeven dat, omdat de woning van de consumenten meer waard is geworden, de NHG in elk geval kwam te vervallen. Dit blijkt achteraf ook niet juist te zijn. De consumenten hadden met een andere hypotheek of financieringsvorm wel de NHG kunnen behouden.
- 2.27 Ook heeft de adviseur de consumenten onjuist geadviseerd ten aanzien van de overlijdensrisicoverzekeringen. Door de adviseur is verteld dat hun oude overlijdensrisicoverzekeringen niet goed waren en dat de adviseur goedkopere, meer passende overlijdensrisicoverzekeringen voor ze kon bemiddelen. De consumenten hebben hiermee ingestemd. Nu blijkt dat ze hiermee per maand veel duurder uit zijn. Ook hierin heeft de adviseur onjuist geadviseerd.
- 2.28 Volgens de richtlijn van de Autoriteit Financiële Markten volgt het tekenen van een offerte pas na het zorgvuldig bespreken van de bevindingen (risicoanalyse).

De adviseur heeft de risicoanalyse zonder de vereiste toelichting naar de consumenten gezonden en heeft gecommuniceerd via korte en onpersoonlijke e-mailberichten. De risicoanalyse is tevens onbegrijpelijk opgesteld. De consumenten hebben daardoor onvoldoende geïnformeerd een beslissing genomen. Zij hebben de consequenties van het omzetten van hun hypothecaire geldlening onvoldoende kunnen overzien.

- 2.29 De consumenten zijn door de gang van zaken financieel benadeeld. Zo hebben zij een hogere hypotheeksom, lopen de lasten langer door en is het vangnet van NHG verdwenen. Het oversluiten van de oude geldlening was niet in het belang van de consumenten. De consumenten vorderen van de adviseur een schadevergoeding van € 52.677,- te vermeerderen met de wettelijke rente vanaf 3 september 2022 dan wel een door de commissie te bepalen datum tot aan de dag der algehele betaling. Zij hebben ter onderbouwing van het schadebedrag een deskundigenrapport overgelegd dat is opgesteld door [naam] van [bedrijfsnaam]. Daarnaast vorderen de consumenten € 1.301,77 aan buitengerechtigde incassokosten.

Het verweer

- 2.30 De adviseur voert de volgende verweren.
- 2.31 De adviseur heeft gehandeld als een redelijk bekwaam en redelijk hypotheekadviseur. De adviseur heeft tijdens het kennismakingsgesprek met de consumenten geïnventariseerd wat de wensen van de consumenten waren, hoe hun financiële positie eruitzag en wat hun risicobereidheid was. Uit de inventarisatie bleek dat de consumenten een verbouwing wensten, maar ook dat zij niet van alle mogelijkheden op de hoogte waren. Hij heeft verschillende opties met hen besproken en zij waren geïnteresseerd in een lagere rente en lagere maandlasten. De consumenten hebben deze wensen geuit tijdens het kennismakingsgesprek en daarom zijn deze wensen opgenomen in het adviesrapport. De consumenten hebben het adviesrapport gelezen en ondertekend. Indien de consumenten zich niet konden vinden in het adviesrapport, dan had het op hun weg gelegen om dat aan te kaarten. Dat de consumenten dat niet hebben gedaan bevestigt de juistheid van het adviesrapport en daarmee ook de juistheid van de wensen van de consumenten die daarin zijn opgenomen.
- 2.32 Uiteindelijk heeft de adviseur op basis van de informatie die hij van de consumenten heeft verkregen en de risicoanalyse geadviseerd om de oude geldlening over te sluiten. Dit advies paste bij de wensen en situatie van de consumenten. Het zou namelijk leiden tot lagere maandlasten.
- 2.33 De adviseur heeft voorafgaand aan het adviesgesprek al aangegeven dat het niet mogelijk was om de overwaarde op te nemen voor het financieren van de verbouwing. De consumenten hebben hier ook naar gevraagd en de adviseur heeft in reactie daarop aangegeven dat dit niet paste op het inkomen (zie 2.8).

Omdat de verbouwing niet met de nieuwe geldlening gefinancierd kon worden, is tijdens het adviesgesprek uitgelegd dat na het passeren van de hypotheekakte (waarna er ook lagere maandlasten waren) een apart krediet kon worden afgesloten voor de verbouwing. De consumenten waren er, anders dan zij nu beweren, volledig van bewust dat de verbouwing niet met de overwaarde van hun woning gefinancierd kon worden.

- 2.34 De adviseur heeft nooit gezegd dat de consumenten direct na het passeren een tweede hypotheek konden afsluiten of dat de nieuwe geldlening verhoogd kon worden. Als de consumenten een aanvullende financiering hadden kunnen krijgen, dan had de adviseur dat wel direct geregeld. Die mogelijkheid zou alleen ontstaan als het inkomen van de consumenten zou stijgen.
- 2.35 Met betrekking tot de rentevaste periode heeft de adviseur evenmin toezeggingen gedaan. Wel heeft de adviseur gewezen op de mogelijkheid om na de eerste incassodatum van de nieuwe geldlening een aanvraag tot verlenging van de rentevaste periode in te dienen bij de geldverstrekker.
- 2.36 Ook het verwijt van de consumenten ten aanzien van de advisering over NHG is onjuist. De consumenten wilden graag in 2021 de akte laten passeren. De NHG-grens was in 2021 € 325.000,-. De woning is getaxeerd op € 340.000,- en oversteeg daarmee deze grens.
- 2.37 Het verwijt van de consumenten dat de risicoanalyse niet is voorzien van de vereiste toelichting en onbegrijpelijk is opgesteld kan de adviseur niet volgen. De risicoanalyse was niet onbegrijpelijk, was voorzien van de vereiste toelichting en gaf inzicht in de gevolgen van het oversluiten. Bovendien heeft de adviseur de risicoanalyse telefonisch met de consumenten besproken. Ook hebben de consumenten niet eerder aangegeven dat zij de risicoanalyse niet begrepen.
- 2.38 De voorwaarden van de nieuwe hypothecaire geldlening waren bij de consumenten bekend. Dat de hypotheeksom hoger zou worden, sprake was van een hogere restschuld, de lasten langer zouden doorlopen en de rente niet aftrekbaar was, bleek helder uit de verstrekte informatie en is ook besproken. Voor de consumenten was het belangrijker om nu lagere maandlasten te hebben en lekker te kunnen leven. De adviseur betwist dat het oversluiten van de hypothecaire geldlening niet in het belang van de consumenten was. De consumenten hebben een uitgebreid adviesrapport ontvangen waarin hun wensen en de adviezen zijn uitgeschreven, zodat onmogelijk sprake kan zijn van onvoldoende inzicht in de gevolgen van de wijziging van de hypotheekconstructie. Alles is helder voor hen inzichtelijk gemaakt.
- 2.39 Bovendien is er geen causaal verband tussen de gestelde tekortkoming en de schade. De adviseur betwist dat de consumenten, zonder de vermeende tekortkoming, een andere keuze zouden hebben gemaakt. Dit blijkt ook uit het feit dat het afsluiten van de financiering voor de verbouwing is doorgezet zonder tussenkomst van de adviseur.

De consumenten beschikten over alle informatie en hebben bewust gekozen voor deze financieringsconstructie met lagere maandlasten. De consumenten wisten dat zij aan hun maximale leencapaciteit zaten en dat het financieren van de verbouwing binnen de hypotheek niet mogelijk was. Bovendien heeft het oversluiten ertoe geleid dat de consumenten een bedrag van de belastingdienst van € 9.707.- ontvingen om de verbouwing te financieren. Daarom waren zij er ook op gebrand om de nieuwe hypotheek in 2021 te laten passeren.

- 2.40 De adviseur betwist de juistheid van de berekening van de schade die door de consumenten is overgelegd.
- 2.41 Het advies om nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen af te sluiten is een passend advies geweest. Dat de nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen duurder uitvallen maakt het advies niet onjuist. De nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen hebben aparte polissen en langere looptijden en dekken een gelijkblijvend bedrag af. De nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen zijn beter toegespitst op de situatie van de consumenten.

3. De beoordeling

Waar gaat deze zaak om?

- 3.1 De commissie moet beoordelen of de adviseur is tekortgeschoten in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consumenten. Indien deze vraag bevestigend wordt beantwoord, dient de commissie de vraag te beantwoorden of de adviseur de schade die de consumenten vorderen moet betalen.
- 3.2 De commissie is van oordeel dat de adviseur is tekortgeschoten in de naleving van zijn zorgplicht, maar zij heeft meer informatie nodig om een eindoordeel te vormen over de schade. De commissie zal haar tussenoordeel als volgt toelichten.

De zorgplicht van de adviseur

- 3.3 Voor de beoordeling van de klacht is van belang dat een overeenkomst van opdracht tot stand is gekomen tussen de consumenten en de adviseur. De adviseur is bij de uitvoering van zijn opdracht gehouden om de zorg van een goed opdrachtnemer in acht te nemen (artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage bij deze uitspraak). Dat betekent dat hij bij de uitvoering van zijn opdracht de zorgvuldigheid moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot mag worden verwacht.¹

¹ Zie het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2023, ECLI:NL:HR:2003:AFO122.

- 3.4 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van de consumenten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van de consumenten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de cliënt omtrent diens kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van de consumenten. Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn. Bij het oversluiten van een hypothecaire geldlening houdt de zorgplicht van een adviseur bovendien in dat hij moet onderzoeken of dat oversluiten in het belang van de consumenten is.² Van de adviseur mag verder worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de gevolgen van hun keuzes, dat de cliënten vóór het oversluiten van een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

De adviseur heeft zijn zorgplicht jegens de consumenten geschonden

- 3.5 De commissie is van oordeel dat de hierna te bespreken omstandigheden maken dat het door de adviseur geadviseerde oversluiten van de oude geldlening niet in het belang van de consumenten is geweest.
- 3.6 De hypotheeklasten van de consumenten lopen als gevolg van het geadviseerde oversluiten langer door. De oude geldlening zou namelijk tot 2046 hebben gelopen, terwijl de nieuwe geldlening tot eind 2051 loopt. De consumenten moeten daardoor op latere leeftijd langer hypotheeklasten blijven voldoen. Dit klemt nu is opgenomen in de risico-analyse en in het adviesrapport dat de consumenten de lasten van de hypotheek niet kunnen dragen met hun toekomstig pensioeninkomen. Ook hebben de consumenten door het oversluiten geen hypotheekrenteaftrek meer. Verder heeft de nieuwe geldlening geen NHG, terwijl de oude geldlening dat wel had.
- 3.7 De consumenten moesten kosten (boeterente, advies-, bemiddelings-, taxatie- en notaris-kosten) maken voor het oversluiten van hun oude geldlening. In het adviesrapport heeft de adviseur deze kosten beraamt op een bedrag van € 27.629,-. In het adviesrapport is ook opgenomen dat de consumenten met de nieuwe geldlening niet voordeliger uit zijn ten opzichte van de oude geldlening. De consumenten verdienen de kosten voor het oversluiten niet volledig terug binnen de rentevaste periode van de nieuwe geldlening. De kosten voor het oversluiten (uiteindelijk € 26.735,12) zijn meegefinancierd in de nieuwe geldlening waardoor de schuld van de consumenten is gestegen.
- 3.8 Een deel van de geadviseerde nieuwe geldlening is aflossingsvrij zodat aan het einde van de looptijd een hypotheekschuld resteert. De consumenten lopen het risico dat zij het aflossingsvrije leningdeel van € 170.000,- aan het einde van de looptijd niet kunnen aflossen, verlengen of herfinancieren. De consumenten zijn dan immers met pensioen.

² Zie Rechtbank Rotterdam 9 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:1693.

Volgens het adviesrapport is het pensioeninkomen van de consumenten onvoldoende om het aflossingsvrije leningdeel te verlengen of te herfinancieren. Daarnaast is het niet aannemelijk dat de consumenten aan het einde van de looptijd voldoende vermogen hebben om het bedrag van € 170.000,- aan het einde van de looptijd af te lossen. De consumenten lopen door het geadviseerde oversluiten dan ook het risico dat zij, om de restschuld te voldoen, hun woning moeten verkopen en moeten verhuizen.

3.9 De adviseur heeft aangevoerd dat het advies passend was aangezien de consumenten lagere maandlasten wensten en het advies daar ook toe heeft geleid. Dit verweer slaagt in zoverre, dat tussen partijen vast staat dat de wijziging van de constructie tot een lastenverlaging heeft geleid. In het deskundigenrapport dat door consumenten is overgelegd is immers opgenomen dat de wijziging van de constructie voor de consumenten heeft geleid tot een lastenverlaging van € 303,-. Overigens is het antwoord op de vraag of een advies passend is, van vele omstandigheden afhankelijk. De commissie is van oordeel dat het advies, ook als het aan de wens van de consumenten voor lagere maandlasten voldoet, niet passend is gelet op de hiervoor onder 3.6 tot en met 3.8 besproken specifieke omstandigheden van het geval. Daarnaast komt het adviesrapport niet eenduidig over en de adviseur kon tijdens de hoorzitting geen adequaat antwoord geven op vragen van de commissie over de lagere maandlasten en de wenselijkheid van het opgeven van de fiscale aftrekbaarheid van de betaalde rente, anders dan in algemene (niet klant-specifieke) termen.

3.10 De conclusie is dat het oversluiten van de oude geldlening niet in het belang van de consumenten was. Een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur zou dit advies in de gegeven specifieke omstandigheden niet hebben gegeven. Dit betekent dat de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de naleving van zijn zorgplicht jegens de consumenten.

Overlijdensrisicoverzekeringen

3.11 De commissie is van oordeel dat de consumenten hun stelling over de overlijdensrisicoverzekeringen onvoldoende hebben onderbouwd. De omstandigheid dat de nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen duurder zijn dan de oude maakt op zichzelf niet dat het advies om nieuwe overlijdensrisicoverzekeringen af te sluiten onjuist of niet passend is geweest.

Schade

3.12 De commissie heeft geoordeeld dat de adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de uitvoering van zijn dienstverlening richting de consumenten. De volgende vraag is of de door de consumenten gevorderde schade voor vergoeding in aanmerking komt. De adviseur dient de schade te vergoeden die de consumenten hebben geleden als gevolg van zijn tekortschieten.³

³ Zie artikel 6:74 lid 1 van het Burgerlijk Wetboek, zie de bijlage.

De schade die de consumenten hebben geleden moet worden begroot door een vergelijking te maken tussen de situatie waarin de consumenten zich nu bevinden, en de hypothetische situatie waarin zij zich zouden hebben bevonden als de adviseur niet was tekortgeschoten.

- 3.13 De adviseur heeft gesteld dat de consumenten ook in de hypothetische situatie niet hadden afgezien van het oversluiten van oude geldlening. Volgens de adviseur was de hypothetische situatie niet anders geweest dan de situatie waarin de consumenten zich nu bevinden. De commissie volgt de adviseur hierin niet. In de hypothetische situatie had de adviseur het advies tot oversluiten niet gegeven en was de oude geldlening niet overgesloten.
- 3.14 Bij de berekening van de schade dient dus een vergelijking te worden gemaakt tussen de situatie dat de oude hypothecaire geldlening niet was overgesloten de situatie waar de consumenten nu in zitten. De consumenten hebben een schadebegroting overgelegd. Die begroting is naar het oordeel van de commissie niet juist. De commissie is van oordeel dat de omvang van de schade moet worden berekend op basis van de in ieder geval de hiernavolgende uitgangspunten:
- De rentelasten van de geldlening van € 25.000,- die de consumenten bij BNP Paribas hebben afgesloten moeten buiten beschouwing worden gelaten. De consumenten hebben er na het adviestraject met de adviseur immers zelfstandig voor gekozen om deze geldlening af te sluiten. De lasten in verband met de geldlening staan dan ook niet in verband met de tekortkoming van de adviseur.
 - Taxatiekosten worden niet als schade aangemerkt omdat ook deze kosten niet rechtstreeks in verband staan met de tekortkoming van de adviseur;
 - De advieskosten zijn in beginsel niet verschuldigd gelet op de tekortkoming van de adviseur en vormen in zoverre een schadepost;
 - De betaalde boeterente behoort tot de schade omdat deze niet zou zijn betaald indien niet tot oversluiting was overgegaan;
 - Voor de schade welke samenhangt met de betaalde rente wordt uitgegaan van:
 - o Het laten doorlopen van de oude (voor de oversluiting) leningen conform overeenkomst;
 - o het laten doorlopen van de nieuwe leningen conform overeenkomst;

- waarna het verschil in betaalde rente tussen de nieuwe leningen en de oude leningen wordt vastgesteld voor wat betreft het deel van de nieuwe lening dat is besteedt aan de aflossing van de oude lening en de met de oversluiting gepaard gaande kosten zoals boeterente
- het hierboven te berekenen verschil wordt bepaald tot de einddatum van de vaste renteperiode van de oude leningen, te weten 28 februari 2036;
- er wordt rekening gehouden met het al dan niet aftrekbaar zijn van de betaalde rente bij zowel de oude leningen als de nieuwe leningen;
- er wordt rekening gehouden met de tijdswaarde van geld en derhalve zal het hierboven berekende verschil in rentebetaling rekening houdend met de fiscale aftrekbaarheid van de betaalde rente contant gemaakt worden tegen een marktconform rentepercentage;
- de restschuld aan het einde van de looptijd wordt niet als schade aangemerkt;
- het verlies van de NHG garantie wordt niet als een op geld waardeerbare schade aangemerkt.

3.15 De commissie stelt de consumenten in de gelegenheid om zich uit te laten over de omvang van de schade met inachtneming van voornoemde uitgangspunten. De consumenten dienen de reactie in te dienen binnen vier weken na de datum van deze tussenuitspraak. De adviseur zal vervolgens de gelegenheid krijgen om binnen vier weken daarop te reageren. Op basis van de reacties van partijen zal de commissie een einduitspraak doen.

3.16 Tot slot merkt de commissie op dat het partijen vrij staat om in onderling overleg tot een regeling te komen.

4. De beslissing

De commissie:

- stelt de consumenten in de gelegenheid om zich uit te laten over de omvang van de schade met inachtneming van wat de commissie hiervoor in 3.14 heeft overwogen;
- stelt de adviseur in de gelegenheid om te reageren op de berekening van de consumenten, binnen vier weken na ontvangst van die toelichting;
- houdt iedere verdere beslissing aan.

Deze uitspraak is niet-bindend. 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 verzending van de uitspraak kunt u schriftelijk verzoeken een overduidelijke vergissing in de uitspraak zoals een schrijffout, een verkeerde naam/datum of een rekenfout te herstellen. De beslissing in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Ook kunt u binnen 2 weken na verzending van de uitspraak schriftelijk verzoeken de uitspraak aan te vullen als u vindt dat niet op alle onderdelen van uw vordering is beslist. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de Geschillencommissie Kifid niet op al uw argumenten is ingegaan. Meer informatie hierover staat onder vraag 58 en 59 van het Reglement Geschillencommissie Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999

Website: www.kifid.nl

Bijlage - Relevante bepalingen uit wet- en regelgeving

Burgerlijk wetboek

Artikel 6:74

1. *Iedere tekortkoming in de nakoming van een verbintenis verplicht de schuldenaar de schade die de schuldeiser daardoor lijdt te vergoeden, tenzij de tekortkoming de schuldenaar niet kan worden toegerekend.*
2. *Voor zover nakoming niet reeds blijvend onmogelijk is, vindt lid 1 slechts toepassing met inachtneming van hetgeen is bepaald in de tweede paragraaf betreffende het verzuim van de schuldenaar.*

Artikel 7:401

De opdrachtnemer moet bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht nemen.