

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-0738

(mr. F.H.E. Boerma, voorzitter, A.E. Tevel, prof. mr. dr. T.H.M. van Wechem.
Leden en mr. R.E. van Lambalgen, secretaris)

Datum uitspraak	27 augustus 2024
Klacht van	De consument ¹
Tegen	Zuiderhuis Assurantiën B.V., gevestigd te Weert, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Niet-bindend advies
Uitkomst	Vordering afgewezen

Samenvatting

Zorgplicht hypotheekadviseur. Op basis van een e-mail van de bank verkeerde de adviseur in de veronderstelling dat zijn (namens de consument gedane) verzoek om de rente voor 15 jaar vast te zetten in goede orde door de bank verwerkt was. Dat was echter niet het geval. De consument vindt dat de adviseur is tekortgeschoten. Naar het oordeel van de commissie mocht de adviseur de e-mail van de bank echter opvatten als een bevestigende reactie op zijn verzoek om de rente vast te zetten en was er voor de adviseur geen aanleiding om de bank nog eens om een bevestiging te vragen dat de rente voor 15 jaar was vastgezet. Van een tekortkoming van de adviseur is daarom geen sprake. De vordering wordt afgewezen.

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 consument; 2) het verweerschrift van de adviseur; 3) de repliek van de consument; 4) de dupliek van de adviseur; en 5) de verdere e-mailwisseling tussen partijen en Kifid.
- 1.2 Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op woensdag 26 juni 2024. Namens de (erfgenamen van de) consument waren aanwezig: de heer mr. M.M.M. Rooijen (advocaat) en mevrouw mr. F. van Helmond (advocaat). Namens de adviseur waren aanwezig: mevrouw mr. R. Petersen (advocaat) en de heer [naam].
- 1.3 De consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar niet aan de uitspraak kunnen houden.

¹ De consument is tijdens de klachtprocedure overleden. Zijn erfgenamen hebben ervoor gekozen om de klachtprocedure voort te zetten.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 De consument heeft een hypothecaire geldlening bij [naam bank] (hierna: de bank). Deze geldlening had een variabele rente.
- 2.2 Begin 2022 heeft de consument een adviesgesprek gehad met de adviseur. De consument heeft toen aangegeven dat hij 1) de rente van de bestaande geldlening voor 15 jaar wilde vastzetten (om te profiteren van de op dat moment lage rente), en 2) een nieuwe geldlening wilde afsluiten van € 300.000,- (in verband met een verbouwing).
- 2.3 De adviseur heeft de nieuwe geldlening aangevraagd bij de bank en op 13 januari 2022 heeft de bank een renteaanbod uitgebracht. De nieuwe geldlening voor de verbouwing bedroeg € 300.000,- met een rentevastperiode van 15 jaar. Op 3 februari 2022 heeft de adviseur het door de consument ondertekende renteaanbod voor de nieuwe geldlening naar de bank gemaild. Deze mail had als onderwerp "(...) getekend renteaanbod [naam en hypotheeknummer consument]".
- 2.4 Eveneens op 3 februari 2022 heeft de adviseur de bank een e-mail gestuurd over de wens van de consument om van de bestaande geldlening de variabele rente te wijzigen naar een vaste rente voor een periode van 15 jaar. Deze mail had als onderwerp "(...) wijziging rente huidige hypotheek onder nummer [hypotheeknummer consument]" en luidde als volgt:

"Beste,

De [naam consument] wenst de rente van zijn lopende hypotheek onder nummer [hypotheeknummer] te wijzigen naar een vaste rente voor een periode van 15 jaar.

Momenteel heeft hij een variabele rente.

Kunt u me aangeven wat we hiervoor moeten ondernemen?

Ik verneem graag spoedig van u."

- 2.5 Op 4 februari 2022 heeft de bank daar als volgt op gereageerd:

"Hartelijk dank voor uw e-mail. U geeft aan de rente van uw klant te willen wijgen van varibal naar 15 jaar vast. Namens [naam bank] informeer ik u graag als volgt.

Reactietermijn

Uw verzoek heb ik ter afhandeling doorgestuurd naar de betreffende afdeling en binnen uiterlijk zes werkdagen versturen wij een reactie."

- 2.6 Op 16 februari 2022 heeft de adviseur de bank een reminder gestuurd.

Deze mail had als onderwerp “(...) wijziging rente huidige hypotheek onder nummer [hypotheeknummer consument]” en luidde als volgt:

“Beste,

Op 2 februari heb ik u onderstaande mail gestuurd en ik zou binnen 6 werkdagen een reactie van u ontvangen. Tot op heden heb ik niets van u vernomen.

Morgen gaat de rente wederom stijgen, dus het is noodzaak dat de klant de rente gaat ontvangen van voor 17-02!!!

Momenteel is er ook een aanvraag lopende voor de verhoging van de hypotheek. Dit renteaanbod is van 13 januari, dus van voor de renteverhoging van 20 januari.

Verzoek aan u om me op de hoogte te brengen van het verdere verloop van mijn verzoek.

Ik verneem graag van u.”

2.7 Op 17 februari 2022 heeft de bank daar als volgt op gereageerd:

“Hartelijk dank voor uw e-mail. U stelt ons een vraag over de offerte. Namens [naam bank] informeer ik u graag als volgt.

Reactietermijn

Uw verzoek van 2 februari hebben wij opgepakt. Wij hebben toen de offerte aan de klant gestuurd. Deze is inmiddels ondertekend terug gekomen. De nieuwe rente staat vast voor 15 jaar en deze zal ingaan per 1 maart.”

2.8 Op basis van deze mail was de adviseur in de veronderstelling dat de rente voor de bestaande lening voor 15 jaar was vastgezet. Dat was echter niet het geval. Op enig moment is de consument erachter gekomen dat hij nog steeds een variabele rente betaalde en dat de rente dus niet was vastgezet voor 15 jaar. De adviseur heeft in juli 2022 contact opgenomen met de bank met het verzoek om de rente met terugwerkende kracht vast te zetten. De bank heeft dit verzoek afgewezen.

2.9 De consument heeft vervolgens een klacht ingediend over zowel de bank als de adviseur. Tijdens de klachtprocedure heeft de consument Kifid laten weten dat er een regeling is getroffen met de bank en dat hij daarom zijn klacht over de bank intrekt. De consument handhaaft zijn klacht over de adviseur.

De klacht en vordering

2.10 De consument stelt dat de adviseur had moeten nagaan of het verzoek om de rente voor 15 jaar vast te zetten goed verwerkt was door de bank en dat de adviseur niet blindelings had mogen afgaan op de e-mail van 17 februari 2022. De consument vordert een verklaring voor recht dat de adviseur is tekortgeschoten.

Daarnaast stelt consument dat hij gedurende het jaar 2022 meerdere malen (naar de commissie begriipt voordat bij alle betrokkenen duidelijk was dat de rente niet was vastgezet) bij de adviseur “aan de bel heeft getrokken” om te informeren hoe het nu zat met het vastzetten van de rente, waarbij de adviseur steeds zou hebben geantwoord dat dit in orde was gemaakt.

Het verweer

- 2.11 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 Aan de commissie is de vraag voorgelegd of de adviseur is tekortgeschoten in zijn dienstverlening tegenover de consument. Meer concreet gaat het om de vraag of de adviseur op basis van de e-mail van 17 februari 2022 ervan mocht uitgaan dat het verzoek om de rente voor 15 jaar vast te zetten, goed verwerkt was door de bank.
- 3.2 De commissie stelt voorop dat de adviseur op grond van artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW) bij de uitvoering van zijn opdracht de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. 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.²
- 3.3 In deze zaak liepen twee trajecten: 1) de verhoging van de geldlening en 2) het wijzigen van de variabele rente van de huidige hypothecaire geldlening naar een vaste rente voor een periode van 15 jaar. Beide trajecten zijn kennelijk door elkaar gelopen; er is althans enige miscommunicatie geweest tussen de bank en de adviseur. Dat kan deels verklaard worden door het feit dat het nieuwe leningdeel ook een rentevastperiode van 15 jaar had. De e-mail van de bank van 17 februari 2022 was waarschijnlijk bedoeld als een reactie op de aanvraag voor een verhoging van de geldlening, maar is door de adviseur opgevat als een reactie op het verzoek om de rente voor 15 jaar vast te zetten.
- 3.4 Naar het oordeel van de commissie mocht de adviseur dit ook zo opvatten. Ten eerste is de e-mail van 17 februari 2022 een reactie op de e-mail van de adviseur van 16 februari 2022 en in die mail verwijst de adviseur naar zijn eerdere mail waarin hij aangeeft dat de consument de rente wenst vast te zetten en dat de bank daarop had aangegeven binnen zes werkdagen met een reactie te komen. Dat de adviseur in zijn e-mail van 16 februari 2022 ook het andere verzoek (verhoging van de geldlening) noemt, doet niets af aan het feit dat de mail hoofdzakelijk betrekking heeft op het verzoek om de rente vast te zetten.

² Zie onder andere het arrest van de Hoge Raad van 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, rechtsoverweging 3.4.1, te vinden op www.rechtspraak.nl.

Dat blijkt immers uit het onderwerp van de e-mail: “(...) wijziging rente huidige hypotheek (...)”. Verder is de tekst in de betreffende e-mail duidelijk en niet voor meerderlei uitleg vatbaar. Ten tweede heeft de bank ook geen andere reactie gegeven op het verzoek om de rente voor 15 jaar vast te zetten. De adviseur mocht er daarom van uitgaan dat het verzoek om de rente voor 15 jaar vast te zetten in goede orde door de bank verwerkt was. In die omstandigheden was er voor de adviseur geen aanleiding om de bank nog eens om een bevestiging te vragen dat de rente voor 15 jaar was vastgezet. De commissie passeert de stelling van de consument dat hij meerdere keren heeft nagevraagd of de rente was vastgezet en dat de adviseur daarop niet adequaat zou hebben gereageerd, omdat van de juistheid van deze stelling op geen enkele manier gebleken is.

- 3.5 Van een tekortkoming van de adviseur is daarom geen sprake. Dit betekent dat de vordering moet worden afgewezen.
- 3.6 Tot slot: ook wanneer de commissie tot een ander oordeel zou zijn gekomen, had zij zich niet kunnen uitlaten over de omvang van het door de consument geleden nadeel, nu het voor de commissie niet duidelijk is geworden welke schikking de consument met de bank heeft weten te treffen en (de advocaat van) de consument daarover geen duidelijkheid kon (of wenste te) verstrekken.

4. De beslissing

De commissie wijst de vordering af.

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 april 2022, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten.

Contactgegevens Klachteninstituut financiële dienstverlening

Telefoonnummer: 070 - 333 8 999
Website: www.kifid.nl