

Uitspraak Geschillencommissie Kifid nr. 2024-1046

(prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter, mr. F.H.E. Boerma, mr. J. van der Groen, leden en mr. A. Kanhai, secretaris)

Datum uitspraak	29 november 2024
Klacht van	De consument
Tegen	123Advies B.V., gevestigd te Apeldoorn, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Vordering (gedeeltelijk) toegewezen

Samenvatting

Hypotheekadvies. Zorgplicht. De consument stelt zich op het standpunt dat de adviseur tekort is geschoten in zijn zorgplicht. De adviseur heeft het adviesrapport namelijk pas na het oversluiten van de lening aangeleverd. Ook vindt zij dat de adviseur geen goed advies heeft gegeven. De consument stelt dat zij hierdoor schade lijdt of zal lijden. Zij heeft haar schade begroot op circa € 600.000,-. De adviseur heeft erkend dat hij het adviesrapport te laat heeft aangeleverd. Afgezien hiervan betwist hij dat er sprake is van een tekortkoming in het advies. De commissie is van oordeel dat het adviesrapport inderdaad te laat door de consument is ontvangen. De adviseur moet daarom € 1.000,- van de reeds door de consument betaalde advies- en bemiddelingskosten restitueren. Van een onjuist advies is echter geen sprake zodat de overige door de consument gevorderde schadeposten niet worden toegewezen. Tot slot dient de adviseur de kosten voor rechtsbijstand tijdens deze procedure aan de consument te vergoeden volgens het liquidatietarief Kifid.

1. Het procesverloop

- 1.1 De commissie beslist volgens haar reglement en op basis van de stukken ingediend door partijen in dossier [nummer dossier 1] (hierna: de eerste klacht) en [nummer dossier 2] (hierna: de tweede klacht).
- 1.2 De consument is in deze zaken vertegenwoordigd door haar gemachtigde [naam 1], Financial Life Coach kantoorhoudende te [plaatsnaam] (hierna: de vertegenwoordiger).
- 1.3 De adviseur is tijdens de tweede klacht vertegenwoordigd door zijn advocaat mr. O. Zwijnenberg kantoorhoudende te Rotterdam.
- 1.4 De eerste klacht is op 3 december 2023 door de consument ingediend.
- 1.5 Op vrijdag 22 maart 2023 zijn partijen zijn opgeroepen voor een digitale hoorzitting (hierna: de digitale hoorzitting). De consument en haar vertegenwoordiger namen deel aan de hoorzitting. Namens de adviseur was de directeur, de heer [naam 2], aanwezig. De eerste klacht is behandeld door een enkelvoudige commissie.

- 1.6 Tijdens de digitale hoorzitting is het de commissie gebleken dat de consument nog een klacht heeft tegen de adviseur. De commissie heeft daarop besloten om de eerste klacht aan te houden en deze gevoegd te behandelen met de tweede klacht. Ook is de enkelvoudige commissie uitgebreid naar een meervoudige commissie. Mr. J. van der Groen en mr. F.H.E. Boerma zijn als leden aan de commissie toegevoegd.
- 1.7 Partijen zijn vervolgens opgeroepen voor een hoorzitting op vrijdag 30 augustus 2024. De eerste en de tweede klacht zijn op die dag gevoegd behandeld door de meervoudige commissie. Op de hoorzitting waren de consument en haar vertegenwoordiger aanwezig. Namens de adviseur zijn verschenen de heer [naam 2] en mr. O Zwijnenberg, advocaat.

2. Het geschil

Wat is er gebeurd?

- 2.1 Ten tijde van de aanvraag was de consument getrouwd met haar toenmalige echtgenoot (hierna: de echtgenoot). Zij waren getrouwd op huwelijkse voorwaarden. De woning en de hypothecaire geldlening van € 206.000,-, die zij bij Rabobank had afgesloten, stonden enkel op haar naam. De maandlast voor de hypothecaire geldlening bij Rabobank was € 1.054,- per maand en bestond uit een aflossingsvrij en annuïtair leningdeel.
- 2.2 Op 4 november 2021 heeft de consument contact opgenomen met de adviseur voor het inplannen van een vrijblijvend oriëntatiegesprek. In het systeem heeft de adviseur de volgende aantekening gemaakt:

Type afspraak	Vrijblijvend oriënterend hypotheekgesprek
Opmerkingen	<ul style="list-style-type: none">- Huidige hypotheek loopt bij Rabobank, is 5 jaar geleden gescheiden en destijds overgezet op haar naam.- Mevrouw wilt kijken wat mogelijkheden zijn voor verlagen van maandlast gezien de rente, via kennis bij 123 terecht gekomen- Is in loondienst met een vaste aanstelling (24 uur, destijds 30 uur dus haar inkomen is aanzienlijk lager gaf ze aan)- Huidige hypotheek nog rond €210.000 openstaand, ze verwacht waarde van de woning ruim 4 ton. (haar man/vriend komt mee naar de afspraak)

- 2.3 Op 18 november 2021 heeft het oriënterend gesprek plaatsgevonden. Uit het gespreksverslag en de aantekeningen die de adviseur van dat gesprek heeft gemaakt blijkt onder andere dat de consument wilde onderzoeken of het mogelijk was lagere lasten te realiseren zodat deze op één inkomen draagbaar bleven en de consument in het geval van life-events in de woning kon blijven wonen. Op 22 november 2021 heeft de consument de adviseur laten weten dat zij verder wil met de aanvraag.
- 2.4 Op 26 november 2021 heeft de adviseur middels een Aegon maatwerkformulier (hierna: het maatwerkformulier) de aanvraag ingediend. Hij heeft daarop aan Aegon uitgelegd waarom de lening ondanks het feit dat in dit geval normen worden overschreden toch verantwoord is.

De consument heeft het Aegon maatwerkformulier ondertekend voor akkoord. Op het maatwerkformulier staat onder andere het volgende:

Dit maatwerkformulier is verplicht voor twee situaties. Voor maatwerk bij nieuwe aanvragen via Acceptatie of voor maatwerk bij ontslag uit hoofdelijke aansprakelijkheid bij Aegon. U kunt uw cijfermatige onderbouwing en een motivatie waarom de gevraagde lening verantwoord is aanleveren in dit formulier. Hiervoor tekenen u en uw klant.

Maatwerk bij nieuwe aanvragen via Acceptatie

Uw klant wenst een hogere lening aan te vragen dan volgens de toetsnormen van de Tijdelijke Regeling Hypothecair Krediet (hierna TR norm) verantwoord is. Deze toetsnormen worden als uitgangspunt voor verantwoord lenen beschouwd. Binnen de TR norm is er de mogelijkheid om maatwerk te leveren in individuele gevallen.

(...)

Cijfermatige onderbouwing bij uw aanvraag voor maatwerk

Hypotheek

De aangevraagde hypotheek:	€ <u>260.000</u>
Maximaal toegestane hypotheek:	€ <u>180.000</u>
Verschil (bedrag dat uw klant extra wenst te lenen):	€ <u>80.000</u>

Maandlast

Bruto maandlast aangevraagde hypotheek:	€ <u>340</u>
Maximaal toegestane bruto maandlast:	€ <u>628</u>
Verschil (extra hypotheeklast voor uw klant):	€ <u>288</u>

Motivatie met onderbouwing

U heeft onderzocht dat de gevraagde lening verantwoord is en dat dit past bij de financiële situatie van de klant. Wanneer sprake is van Mede Hoofdelijk Schuldenaar (meetekenen ouders) vult u naast onderstaande onderbouwing ook de bijlage 'Formulier Mede Hoofdelijk Schuldenaar' in. Graag ontvangen wij van u een motivatie met een cijfermatige onderbouwing.

Waarom is de gevraagde hypotheek verantwoord en betaalbaar?

Mevrouw heeft op dit moment een hypotheek bij de Rabobank en betaalt al een aantal jaren een bruto maandlast van € 1.054. Ondanks de hoogte van de boete is het wenselijk om de hypotheek (zuiver) over te sluiten en de maandlasten te verlagen zodat de betaalbaarheid ook naar de toekomst gegarandeerd is. Mevrouw is begin dit jaar namelijk (tijdelijk) van 4 naar 3 dagen werken gegaan, omdat haar man (mevrouw is gehuwd) een hoog inkomen geniet.

Vanwege ervaringen uit het verleden is het wenselijk om enig eigenaar van de woning te blijven en betaalbaarheid op enkel haar inkomen te garanderen, wat met deze oversluiting het geval zal zijn. Bovendien blijft de aanvraag op werkelijke lasten (ruim) passend en ontstaat er naar de toekomst toe voldoende zekerheid. Mevrouw heeft daar bovenop ruimte om weer 4 dagen te gaan werken mocht dat noodzakelijk blijken.

Het inkomen van meneer (ruim € 90.000) is niet meegenomen in deze aanvraag, de LTV ligt rond de 65% en er is op dit moment een buffer van € 10.000 beschikbaar ondanks de hogere lasten. Meneer heeft meer vermogen beschikbaar, maar zoals hierboven genoemd willen klanten dit gescheiden houden.

Ondertekening klant

Uw adviseur heeft uw persoonlijke financiële situatie geïnventariseerd

Op basis van deze gegevens heeft uw adviseur onderzocht dat de aangevraagde hypotheek in uw situatie verantwoord is. Uw adviseur heeft dit met u besproken.

De aangevraagde hypotheek wijkt af van de standaard norm die van toepassing is

Wees u ervan bewust dat u hiermee een risico loopt. De kans dat u in de toekomst de maandlasten van uw hypotheek niet meer kunt betalen is mogelijk.

2.5 Per e-mail van 29 november 2021 heeft de consument de adviseur geschreven dat zij ook een offerte van Rabobank en ABN AMRO Bank wil ontvangen en daarbij eventuele betaalpakketkorting en duurzaamheidskorting vanwege het energielabel daarin mee te nemen. Ze schrijft dat ze alleen een bod van Aegon te weinig vindt om uit te kiezen.

2.6 De adviseur heeft op 30 november 2021 het door Aegon uitgebrachte renteaanbod aan de consument verzonden en haar e-mail van 29 november 2021 als volgt beantwoord:

“(...)

Renteaanbod

De rente voor de toekomstige hypotheek is inmiddels bij Aegon Hypotheken vastgelegd en de ingediende explain (zie bijlage) is geaccepteerd, goed nieuws dus! Mocht de taxatiewaarde hoger uitvallen dan verwacht, is er de mogelijkheid om de hypotheek aflossingsvrij te verhogen tot 50% van de getaxeerde marktwaarde. In dat geval zal er vanuit geldverstrekker een gewijzigd voorstel volgens met minder annuïtaire hypotheek en daarmee lagere maandlasten de komende jaren.

(...)

Keuze Aegon t.o.v. ABN of Rabobank (en NHG)

Aegon is op dit moment de beste mogelijkheid, omdat zij maatwerk accepteren. Dit is bij de ABN en Rabobank niet het geval, een aanvraag zal hier dan ook afgewezen worden. Los van de rente die zij aanbieden (deze is vergelijkbaar of zelfs hoger dan bij Aegon) is de hypotheek hier rond krijgen inclusief boete bij beide partijen geen mogelijkheid. Zoals besproken tijdens onze afspraak wijken we aanzienlijk af op basis van de toetsnormen; de maximale verstrekking ligt op inkomen vele malen lager dan dit voorstel. Ook NHG is niet mogelijk, omdat er met NHG niet mag worden afgeweken van de maximale verstrekking, in dat geval moet de hypotheek op twee namen komen te staan. Omdat dit laatstgenoemde allermindst wenselijk is heb ik gekozen door Aegon en de maatwerkoplossing geschreven, zij hebben hierop een voorlopig akkoord afgegeven. Daarnaast is er, indien de huidige hypotheek zonder NHG is, de eis dat de waarde van de woning niet boven de NHG grens ligt en dit is helaas wel het geval.

Als bijlage (1) is het renteaanbod toegevoegd en in bijlage (2) zijn de voorwaarden van de geldverstrekker te vinden. Voor nu is er de gelegenheid om deze op het gemak door te nemen en eventuele vragen en/of opmerkingen voor te leggen.

Benodigde documenten

Voor de volledigheid is hieronder een overzicht zichtbaar van de documenten die nog benodigd zijn voordat de geldverstrekker een definitieve hypotheekofferte kan uitbrengen:

(...)

<p>Getekend Aegon maatwerkformulier</p>	<p><i>Gezien de aanvraag volgens Aegon 'maatwerk' betreft en geen standaard aanvraag is, is als bijlage (5) het maatwerkformulier bijgevoegd. Onderdeel van het maatwerk is de aanwezigheid van een tweede inkomen. Om deze reden heeft Aegon ook gevraagd om (ter onderbouwing) inkomensgegevens van partner aan te lenen, klopt het dat hij in loondienst is en zo ja, wil je dan recente inkomensstukken aanleveren? Jij blijft zoals besproken enig eigenaar van de woning, hierin zal niets wijzigen. Stukken dienen enkel ter onderbouwing van de huidige financiële situatie en weerbaarheid.</i></p>
---	--

2.7 Op 14 december 2021 heeft Aegon een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening van € 260.000,-. De hypothecaire geldlening is ten opzichte van de vorige hypothecaire geldlening bij Rabobank met € 54.000,- verhoogd omdat de vergoeding voor vervroegde aflossing en de overige kosten voor oversluiten zijn meegefinancierd. De adviseur heeft de offerte dezelfde dag doorgestuurd naar de consument en aangegeven dat als er vragen zijn zij contact met hem kan opnemen. De hypothecaire geldlening bij Aegon ziet er als volgt uit.

Leningdeel	Hoogte lening	Bedrag per maand	Hoogte %	aflossingsvorm
Deel 1	€ 54.000,-	€ 70,65	1,57	Aflossingsvrij
Deel 2	€ 79.850,-	€ 104,47	1,57	Aflossingsvrij
Deel 3	€ 126.150,-	€ 165,05	1,57	aflossingsvrij
totaal	€ 260.000,-	€ 340,17		

In de offerte staan de volgende waarschuwingen:

Zo werkt aflossingsvrij lenen

U lost tijdens de looptijd niet af en dus blijft uw schuld hetzelfde. U bouwt ook geen bedrag op waarmee u de lening aan het eind van de looptijd kunt terugbetalen. U betaalt iedere maand alleen een bedrag aan rente. Op de einddatum moet u het hele bedrag van de aflossingsvrije lening (€ 260.000,00) in één keer terugbetalen. Dit kan met de verkoopopbrengst van uw woning. Of u moet op een andere manier een bedrag opbouwen om de lening terug te betalen.

U leent meer dan de norm

U leent € 260.000,-. Volgens de normberekening kunt u op basis van het inkomen maximaal € 160.381,- lenen. De regelgeving voor leningen staat het in uitzonderingsgevallen toe om af te wijken van de norm. U maakt hiervan gebruik en leent dus meer dan de norm. Daarmee loopt u het risico dat u in de toekomst uw hypotheeklasten niet kunt betalen. U weet dat u dit risico loopt. U heeft dit ook besproken met uw adviseur.

- 2.8 Op 17 december 2021 heeft de adviseur de consument bericht dat Aegon definitief akkoord is met het verstrekken van de gevraagde financiering.
- 2.9 Op 22 december 2021 hebben partijen via Whatsapp contact gehad over de eis van de notaris dat de echtgenoot van de consument de hypotheekakte mede moet ondertekenen. De consument schrijft dat zij dit niet wil. Uit de Whatsappconversatie blijkt dat de notaris dit verder heeft opgepakt.
- 2.10 Op 5 januari 2022 is de hypotheekakte gepasseerd bij de notaris. Uit de hypotheekakte blijkt dat de echtgenoot toestemming heeft verleend voor het bezwaren van de gezamenlijke woning met een hypotheek. In een e-mail van dezelfde dag vraagt de consument de adviseur om advies over het (fiscaal) terugvragen van een deel van de boeterente (€ 20.000,-). De adviseur geeft diezelfde dag nog antwoord en legt uit hoe zij dit kan doen.
- 2.11 Per e-mail van 13 januari 2022 heeft de adviseur de consument gewaarschuwd voor de gevolgen van arbeidsongeschiktheid en haar geïnformeerd over de mogelijkheid om dit risico te verzekeren. In de mail staat het volgende:

“Het risico arbeidsongeschiktheid

Onderdeel van ons advies is wijzen op de financiële risico's rond arbeidsongeschiktheid. We vinden het daarom het van belang er op te wijzen dat er mogelijkheden zijn dit te verzekeren. Arbeidsongeschiktheid neemt consequenties met zich mee en daarom kan het als belangrijk worden ervaren om hier een verzekering voor af te sluiten. Dit om te voorkomen dat u in de financiële problemen komt.

Zelf berekenen

Als adviseur kunnen wij inzage geven in wat de gevolgen zijn van arbeidsongeschiktheid. Er zijn verschillende verzekeringsoplossingen om het risico te verzekeren, verzekeraar TAF heeft een handige rekentool ontwikkeld om inzage te krijgen, [klik hier voor de inkomstensterugvalmeter](#).

Aanbod Hypotheek Aflos Verzekering

Om er voor te zorgen dat je een bewuste financiële keuze maakt is er een (automatische) offerte opgesteld. Deze is zichtbaar in het 123-hypotheekdossier. Hier vindt je een kort filmpje met meer informatie over arbeidsongeschiktheid. Daarnaast vindt je hier een aanbod voor de 'Hypotheek Aflos Verzekering'. Maak je geen gebruik van het 123-hypotheekdossier? Reageer dan gerust per e-mail en dan versturen we de offerte per e-mail. Bij akkoord kan desgewenst kan de verzekering direct worden aangevraagd.

Een betaalbare basisvoorziening & alternatieven

De Hypotheek Aflos Verzekering is een duidelijke, eenvoudige en betaalbare basisvoorziening. De verzekering lost in één keer de top van de hypotheek af als u arbeidsongeschikt wordt. Dit verlaagt bij arbeidsongeschiktheid direct de hypotheek middels een aflossing, waardoor de maandelijkse hypotheeklasten dalen op het moment dat de inkomsten (hoogstwaarschijnlijk) minder worden. Er zijn ook verzekeringsoplossingen die een vast bedrag per maand uitkeren of bijvoorbeeld een aanvulling tot een percentage van je inkomen. Hier kan de adviseur je nader over adviseren."

- 2.12 Op enig moment in 2023 heeft de consument zich tot haar vertegenwoordiger gewend die financieel planner van beroep is. Op zijn verzoek heeft de consument op 3 juli 2023 het adviesrapport opgevraagd. Het adviesrapport heeft zij in uiteindelijk pas op 4 januari 2024 ontvangen. Dit is gebeurd nadat zij zich hierover had beklaagd bij de adviseur en een officiële klacht heeft ingediend.

De klacht en vordering

- 2.13 De consument vordert onder andere restitutie van de betaalde advies- en bemiddelingskosten van € 2.650,-, vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 5 januari 2022 en een bedrag van € 600.000,- vermeerderd met wettelijke rente over dit bedrag vanaf 5 januari 2022. Dit laatste bedrag is onder andere opgebouwd uit kosten in verband met het oversluiten van de lening zoals advieskosten, taxatiekosten, notariskosten (tezamen € 4.121,49), de vergoeding voor vervroegde aflossing (€ 50.003,74) en gedeerde inkomsten. Ook vordert de consument buitengerechtelijke kosten en een proceskostenvergoeding.
- 2.14 De consument legt hieraan ten grondslag dat de adviseur tekort is geschoten in zijn zorgplicht. De klacht bestaat uit twee klachtonderdelen.

Klachtonderdeel I

Ziet op het te laat verstrekken van het adviesrapport. De consument heeft voorafgaand aan het ondertekenen van de offerte geen adviesrapport ontvangen. Het adviesrapport heeft zij pas op 4 januari 2024 ontvangen nadat zij hier meerdere keren om had verzocht en uiteindelijk een officiële klacht had ingediend. De consument stelt dat zij en haar toenmalige echtgenoot door toedoen van de adviseur onnodig vrije dagen hebben opgenomen. Zo heeft zij een extra vrije dag moeten opnemen omdat de adviseur de taxateur te laat zou hebben ingeschakeld en omdat de offerte te laat binnen was. Ook haar ex-echtgenoot heeft een vrije dag moeten opnemen voor het ondertekenen van de hypotheekakte bij de notaris.

Klachtonderdeel II

Ziet op de inhoud van het advies. Volgens de consument heeft zij geen passend advies gekregen. Hiertoe voert de consument verschillende argumenten aan.

- i. De Autoriteit Financiële Markten (AFM) heeft verschillende leidraden met betrekking tot hypotheekadvisering opgesteld waarin zij uiteenzet hoe een goed hypotheekadvies eruit zou kunnen zien. De adviseur heeft veel van deze stappen niet (goed) uitgevoerd. Zo heeft de adviseur de wensen en de persoonlijke en financiële situatie van de consument niet goed geïnventariseerd, geanalyseerd en geen passend advies gegeven. Doordat de adviseur dit niet goed heeft gedaan heeft hij een document als de huwelijkse voorwaarden te laat in het adviestraject opgevraagd. Hij had kunnen weten dat Aegon ter onderbouwing van de hypotheekaanvraag dit document had willen zien. De hypotheekaanvraag heeft hierdoor onnodig vertraging opgelopen. De consument kon de vergoeding voor vervroegde aflossing daardoor pas in 2023 fiscaal aftrekken in plaats van in 2022. Zij loopt hierdoor renteschade.
- ii. De adviseur heeft de consument niet gewezen op het risico dat zij loopt als zich life events zoals bijvoorbeeld arbeidsongeschiktheid en echtscheiding voordoen. De adviseur had de consument moeten waarschuwen voor de inkomensterugval bij voornoemde life events en passende risicoverzekeringen moeten adviseren. Dit heeft hij niet gedaan. Als hij dit wel zou hebben gedaan, dan zou zij dit risico hebben verzekerd. Op dit moment wordt de consument daadwerkelijk door echtscheiding en arbeidsongeschiktheid geconfronteerd met een inkomensterugval. Doordat de consument geen risicoverzekeringen heeft afgesloten loopt zij inkomsten mis en kan zij de maandlast van € 340,- niet of moeilijk opbrengen. Zij vordert dan ook het bedrag dat zij aan verzekeringsuitkeringen mist. Zij begroot haar schade op € 360.855,- voor de gemiste arbeidsongeschiktheidsverzekeringen en € 20.952,- voor een maandlastbeschermer (bij werkloosheid). Nu de consument de lasten niet meer kan opbrengen, zal zij noodgedwongen haar woning moeten verkopen en moeten verhuizen naar een sociale huurwoning. Verder heeft de adviseur haar niet gewaarschuwd voor het feit dat het meefinancieren van de vergoeding voor vervroegde aflossing leidt tot een hogere schuld en dat deze het verantwoorde leningbedrag overschrijdt. De consument vordert de restschuld van € 61.560,- die overblijft na verkoop. Ook vordert zij een bedrag van € 7.000,- aan verhuizings- en inrichtingskosten zoals een nieuwe vloer, witgoed, raambekleding en verlichting.
- iii. De adviseur heeft nagelaten een vergelijking te maken tussen leningen bij verschillende aanbieders. Zo heeft de consument gevraagd om ook aanbiedingen van ABN AMRO Bank en Rabobank te mogen ontvangen. De adviseur heeft hier echter geen gehoor aan gegeven. Ook heeft de adviseur nagelaten te onderzoeken of rentemiddeling tot een lastenverlaging zou kunnen leiden.

- iv. Ook wordt de vergoeding voor vervroegde aflossing die de consument heeft betaald niet binnen een redelijke termijn terugverdiend. De adviseur had haar dan ook moeten adviseren om niet over te sluiten.

Het verweer

- 2.15 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

Welke vraag dient de commissie te beantwoorden?

- 3.1 De commissie dient te beoordelen of de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en, indien dit het geval is, of hij de door de consument gevorderde schade moet vergoeden.
- 3.2 De commissie acht van de gevorderde schadeposten alleen een deel van de betaalde advieskosten toewijsbaar, te weten een bedrag van € 1.000,-. De overige schadeposten komen niet voor vergoeding in aanmerking. Omdat de klacht van de consument deels gegrond is heeft de consument recht op een proceskostenvergoeding conform liquidatietarief Kifid (waarover later meer).

Juridisch kader

- 3.3 Tussen de consument en de adviseur is een opdracht tot dienstverlening afgesloten, er is dus een overeenkomst van opdracht tot stand gekomen. 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 (BW)) 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
- 3.4 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 financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij de consument 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 consument.

¹ 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.

De verdere beoordeling

Behandeling van klachtonderdeel I en de gevorderde schadeposten

Het adviesrapport is te laat aangeleverd

- 3.5 De commissie zal hier kort op ingaan. Vaststaat dat het adviesrapport te laat is aangeleverd en dat dit moest worden verstrekt voordat de hypotheekofferte door de consument werd geaccepteerd. De adviseur heeft zijn fout erkend en meerdere keren zijn excuses aangeboden voor het feit dat de consument voorafgaand aan het sluiten van de hypothecaire geldlening geen adviesrapport heeft ontvangen. Ook heeft de adviseur geprobeerd de klacht in der minne te schikken waarbij hij een bedrag van € 1.650,- ter compensatie heeft aangeboden. De consument heeft dit aanbod afgeslagen. Zij stelt zich op het standpunt dat er tijdens het adviestraject zoveel is misgegaan dat dit volledige vergoeding van de advies- en bemiddelingskosten rechtvaardigt. De commissie volgt dit standpunt niet. Zij overweegt dat de adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden door het adviesrapport niet voorafgaand aan het sluiten van de hypothecaire geldlening aan te leveren. Hoewel het adviestraject geen schoonheidsprijs verdient en voor de commissie vaststaat dat de communicatie beter had gekund en de adviseur bijvoorbeeld bepaalde documenten eerder in het traject had kunnen opvragen, rechtvaardigt dit niet een volledige vergoeding van de betaalde advies- en bemiddelingskosten. Hoewel er geen sprake is van een schadevergoeding oordeelt de commissie dat zij het redelijk vindt dat de adviseur € 1.000,- van de betaalde advieskosten aan de consument restitueert. De commissie neemt daartoe in aanmerking dat de adviseur in het kader van het advies en de bemiddeling werkzaamheden heeft verricht en dat door zijn bemiddeling de hypothecaire geldlening tot stand is gekomen. Omdat er geen sprake is van verzuim van de adviseur heeft de consument geen recht op wettelijke rente. De adviseur heeft haar al in een vroeg stadium aangeboden het honorarium met € 1.650,- te verminderen. Het verwijt van de consument dat het adviestraject onnodig vertraging heeft opgelopen waardoor zij renteschade lijdt wordt verworpen. Uit het dossier blijkt namelijk dat het gehele traject tot aan de datum van passeren minder dan zeven weken heeft geduurd.

De overige schadeposten die verbandhouden met klachtonderdeel I komen niet voor vergoeding in aanmerking

- 3.6 Op grond van artikel 6:98 BW (zie bijlage) komt slechts die schade voor vergoeding in aanmerking die in zodanig verband staat met de gebeurtenis waarop de aansprakelijkheid van de adviseur berust dat deze schade, gelet op de aard van de aansprakelijkheid en de schade, aan hem kan worden toegerekend. Volgens de consument hebben zij en haar toenmalige echtgenoot door toedoen van de adviseur onnodig vrije dagen opgenomen. De commissie wijst deze vordering af omdat zij deze vorderingen onvoldoende heeft onderbouwd en er geen causaal verband is tussen de vastgestelde fout en het opnemen van (volledige) vrije dagen. Ten aanzien van de gevorderde vrije dag van haar ex-echtgenoot geldt dat hij ook naar de notaris had gemoeten als de adviseur geen fout had gemaakt zodat geen sprake is van schade.

Op grond van artikel 1:88 BW is de echtgenoot verplicht toestemming te geven voor bepaalde rechtshandelingen. Zo ook in dit geval. De commissie is het wel met de consument eens dat de communicatie hierover beter had gekund. Van schade is echter geen sprake. Bovendien is dit een vordering die haar ex-echtgenoot toekomt.

- 3.7 De consument vordert daarnaast op grond van artikel 6:96 lid 2 onder b de kosten die zij heeft gemaakt ter vaststelling van schade en aansprakelijkheid. Zij heeft daartoe een factuur van haar vertegenwoordiger overgelegd. Uit deze factuur blijkt dat er tussen 3 juli 2023 en 19 januari 2024 meer dan 20 uur is besteed aan 'Bijstand opvragen adviesrapport, klacht en rapportage'. Volgens vaste rechtspraak is voor vergoeding van deze kosten vereist dat: (a) er een oorzakelijk verband bestaat tussen de aansprakelijkheid scheppende gebeurtenis en de kosten; (b) de kosten in zodanig verband staan met die gebeurtenis dat zij, mede gezien de aard van de aansprakelijkheid en van de schade, aan de aansprakelijke persoon kunnen worden toegerekend; (c) het redelijk was om in verband met een onderzoek naar de mogelijke gevolgen van die gebeurtenis deskundige bijstand in te roepen; en (d) de daartoe gemaakte kosten redelijk zijn. De commissie oordeelt dat de gevorderde buitengerechtelijke kosten niet voldoet aan de hiervoor onder (d) genoemde redelijkheidstoets. De adviseur erkende immers zijn fout voor zover deze zag op het feit dat er geen adviesrapport was aangeleverd. Op het moment van het uitbrengen van het rapport was de adviseur nog niet bekend met de tweede klacht waarvoor het rapport vermoedelijk is opgesteld. De adviseur heeft de consument een zeer redelijk voorstel ter afhandeling van de klacht gedaan. Naar het oordeel van de commissie was het gelet op de aard van de zaak en het feit dat de adviseur zijn fout erkende niet nodig 20 uur aan de gefactureerde werkzaamheden te besteden. De vordering van de buitengerechtelijke kosten wordt daarom afgewezen.

Behandeling van klachtonderdeel II

Er is sprake van een passend advies

- 3.8 Vaststaat dat de consument zich tot de adviseur heeft gewend met de volgende vragen:
- i. Onderzoeken of het mogelijk is gebruik te maken van de lage rentestand, en;
 - ii. Dat zij in het geval van life events de hypotheeklast op haar eigen inkomen moest kunnen dragen.

Het voorgaande zal bij de beoordeling als uitgangspunt dienen.

Het niet opvolgen van de Leidraad hypotheekadvisering leidt niet automatisch tot een zorgplichtschending

- 3.9 De commissie volgt de stelling van de consument dat de adviseur niet alle stappen van het traject hypotheekadvisering (goed) heeft uitgevoerd. Deze vaststelling leidt echter niet automatisch tot de conclusie dat er sprake is van schending van de wettelijke zorgplicht en een niet passend advies. De commissie zal dan ook niet inhoudelijk ingaan op alle door de adviseur niet uitgevoerde en/of voltooide processtappen.

Zij zal beoordelen of het advies aansluit op de wensen van de consument. Naar het oordeel van de commissie is dat het geval. De commissie zal hieronder ingaan op de overige argumenten die de consument heeft aangevoerd.

De adviseur hoefde de consument niet te waarschuwen voor de risico's van echtscheiding

- 3.10 De consument verwijt de adviseur dat hij haar niet heeft gewaarschuwd voor de mogelijke inkomensterugval bij echtscheiding. Dit argument faalt omdat het de uitdrukkelijke wens van de consument was dat de hypothecaire geldlening alleen op haar naam werd afgesloten. Dat de geldverstrekker bewijs wilde zien van het inkomen van de echtgenoot doet aan het vorenstaande niet af. Zijn inkomen is immers niet meegenomen in de aanvraag hetgeen ook blijkt uit de mail van 30 november 2021 en het maatwerkformulier.

De adviseur heeft voldaan aan zijn informatieverplichting met betrekking tot het verzekeren van arbeidsongeschiktheid

- 3.11 Verder heeft de consument naar voren gebracht dat zij schade lijdt doordat de adviseur haar niet heeft gewezen op de risico's van arbeidsongeschiktheid en dat hij haar geen passende risicoverzekeringen heeft geadviseerd. Volgens haar had zij het advies van de adviseur om een arbeidsongeschiktheidsverzekering af te sluiten zeker opgevolgd. Nu de consument arbeidsongeschikt is verklaard wordt zij geconfronteerd met een inkomensterugval en mist zij inkomen. Dit verwijt slaagt niet. Hoewel het beter was geweest als de adviseur voorafgaand aan het afsluiten van hypothecaire geldlening had geadviseerd over het verzekeren van dit risico, kan dit ook achteraf. Vaststaat dat de adviseur de consument in zijn mail van 13 januari 2022 (8 dagen na de passeerdatum) heeft gewezen op het risico van arbeidsongeschiktheid, de invloed daarvan op de betaalbaarheid van de hypotheeklast en dat de mogelijkheid bestaat hiervoor een verzekering af te sluiten. In de mail wordt onder andere de 'Hypotheek Aflos Verzekering' aanbevolen. Voor deze verzekering is ook al automatisch een offerte opgesteld. Die offerte is in het hypotheekdossier geplaatst. In de mail van de adviseur staat dat de verzekering direct kan worden aangevraagd als de consument akkoord is met de offerte. Ook wordt gewezen op alternatieve verzekeringsoplossingen. Gelet op het vorenstaande komt de commissie tot het oordeel dat de adviseur hiermee aan zijn zorgplicht heeft voldaan. Hij heeft haar immers gewezen op het feit dat arbeidsongeschiktheid risico's mee kan brengen in die zin dat dit invloed kan hebben op de betaalbaarheid van de maandlast en haar een specifiek product aanbevolen. De consument heeft kennelijk om haar moverende redenen geen aanleiding gezien om van deze mogelijkheid gebruik te maken. Dit komt echter voor haar eigen rekening en risico.

De adviseur heeft verschillende aanbieders vergeleken

- 3.12 Een ander verwijt dat de consument de adviseur maakt is dat de adviseur geen andere aanbieders in het advies heeft betrokken. De adviseur heeft deze stelling gemotiveerd betwist en aangevoerd dat er wel degelijk een vergelijking is gemaakt tussen Aegon, ABN AMRO Bank en Rabobank.

De uitkomst was dat deze banken een hogere of vergelijkbare rente hanteerden, maar dat de ervaring leerde dat deze partijen de maatwerklening waarschijnlijk niet zouden accepteren. Dit heeft de adviseur aan de consument toegelicht in zijn e-mail van 30 november 2021. De commissie stelt vast dat de adviseur in zijn mail van 30 november 2021 schrijft dat ABN AMRO Bank en Rabobank geen maatwerk accepteren en dat de consument heeft aangetoond dat ze dit destijds wel deden. De commissie houdt het ervoor dat de adviseur zich onhandig heeft uitgedrukt. Uit de mail is echter wel op te maken dat hij een vergelijking heeft gemaakt. Gelet op het feit dat Aegon de lening inmiddels (voorlopig) had geaccepteerd was de keuze van de adviseur om het aanvraagtraject bij Aegon voort te zetten begrijpelijk. Nu de consument na de uitleg die de adviseur heeft gegeven geen bezwaar heeft gemaakt of nadere vragen heeft gesteld, gaat de commissie ervan uit dat zij op dat moment achter de aanvraag stond. Zeker nu zij had aangegeven dat zij voor het einde van het jaar wilde passeren.

Rentemiddeling was geen reële optie en sloot niet aan bij de wensen van de consument

- 3.13 Met betrekking tot het verwijt dat de adviseur de mogelijkheid van rentemiddeling niet heeft onderzocht, overweegt de commissie dat dat in dit geval niet verwijtbaar is. De adviseur heeft gemotiveerd waarom rentemiddeling, gelet op de wensen van de consument, geen reële optie was. In het geval van rentemiddeling zou de consument maandelijks meer gaan betalen dan wanneer zij de lening naar een andere geldverstrekker zou oversluiten. Het doel van het advies was juist om te onderzoeken of zij kon profiteren van de lage rente en het verlagen van de maandlasten zodat zij in het geval van een life event in de woning kon blijven wonen. De adviseur heeft aangevoerd dat uit de voorwaarden van Rabobank blijkt dat rentemiddeling alleen mogelijk is bij aflossingsvrije leningen. De consument had bij Rabobank echter twee leningdelen, namelijk een aflossingsvrij leningdeel en een annuïtair leningdeel. Zij had dus slechts van één leningdeel de rente kunnen middelen. Verder heeft de adviseur aangevoerd dat bij rentemiddeling alleen kan worden gekozen voor rentevastperiodes van 5 of 10 jaar. Dit staat haaks op de wens van de consument om de rente voor een langere periode vast te zetten. Ook gaat de consument eraan voorbij dat er ook in het geval van rentemiddeling een vergoeding voor vervroegde aflossing moet worden betaald omdat je het rentecontract openbreekt. Deze vergoeding voor vervroegde aflossing wordt vervolgens verdisconteerd in het nieuwe maandbedrag zodat je deze in termijnen betaalt. Gelet op al deze omstandigheden volgt de commissie het standpunt van de adviseur dat rentemiddeling geen reëel alternatief was en niet behoefde te worden onderzocht omdat het niet aansloot op haar wensen.

De vergoeding voor vervroegde aflossing wordt binnen een redelijke termijn terugverdiend

- 3.14 Volgens de consument heeft de adviseur haar ten onrechte geadviseerd de lening over te sluiten. Zij heeft geen berekening mogen ontvangen van de adviseur binnen welke periode de kosten worden terugverdiend. Volgens de berekening van de consument wordt de vergoeding voor vervroegde aflossing pas in het 19^e jaar van de rentevastperiode terugverdiend. Daarmee is sprake van een niet passend advies. Ook hier volgt de commissie de consument niet.

Volgens haar eigen berekening waarbij rekening wordt gehouden met het feit dat de oversluitkosten fiscaal aftrekbaar zijn, wordt de vergoeding voor vervroegde aflossing ruim binnen de gekozen rentevastperiode van 20 jaar terugverdiend. Het advies om over te sluiten was dan ook passend.

Conclusie

- 3.15 Gelet op het voorgaande komt de commissie tot de slotsom dat de adviseur zijn zorgplicht ten aanzien van klachtonderdeel II niet heeft geschonden, nu het advies aansluit op de wensen van de consument. Zij wilde immers lage(re) maandlasten en in het geval van life events de maandlast op haar eigen inkomen kunnen (blijven) dragen. Naar het oordeel van de commissie is dat het geval. Dat er wellicht ook andere alternatieven mogelijk waren, maakt niet dat er sprake is van een slecht of niet passend advies.

Er is geen grond voor schadevergoeding

- 3.16 Nu de commissie ten aanzien van klachtonderdeel II heeft vastgesteld dat de adviseur zijn zorgplicht niet heeft geschonden en dat het advies paste bij de wensen van de consument is er geen grond voor het toekennen van een schadevergoeding. Zelfs indien de commissie wel tot de vaststelling zou komen dat er sprake zou zijn van schending van de zorgplicht, is het nog maar zeer de vraag of er voldoende causaal verband bestaat tussen de door de consument gevorderde schade en de door de adviseur gemaakte fout.

Toekenning proceskostenvergoeding

- 3.17 De consument heeft als gedeeltelijk in het gelijk gestelde partij recht op een proceskostenvergoeding. Voor de berekening van de vergoeding voor de proceskosten verwijst de commissie naar hetgeen is bepaald in het document Liquidatietarief Kifid behorende bij het Reglement Geschillencommissie Kifid. De toe te wijzen vordering van de consument bedraagt € 1000,-. Dit correspondeert met tariefgroep I van het Liquidatietarief Kifid. De consument is tijdens de Kifid-procedure bijgestaan door een beroepsmatig handelend professional (niet zijnde een advocaat). De kosten van de procedure worden daarom vastgesteld op € 150,- (3 procespunten à € 50,- per punt). De commissie kent 1 procespunt toe voor de schriftelijke fase en 2 procespunten omdat er twee keer een mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden. De adviseur dient dit bedrag aan de consument te vergoeden.

4. De beslissing

De commissie beslist dat de adviseur binnen vier weken na de uitspraakdatum een bedrag van € 1.150,- aan de consument vergoedt. De overige vorderingen wijst de commissie af.

Deze uitspraak is bindend. Of u tegen deze uitspraak beroep kunt instellen, kunt u nalezen in regel 7 van het Reglement Commissie van Beroep Kifid – vanaf 1 oktober 2023, te vinden op de website www.kifid.nl/reglementen-en-statuten. In regel 18.1 van dat reglement is bepaald dat beroep kan worden ingesteld tot 6 weken na de dag van deze uitspraak. Meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid.

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