

Uitspraak Commissie van Beroep Kifid nr. 2025-0003

mr. C.A. Joustra, voorzitter, prof. mr. D. Busch, mr. H.P. de Kanter, P.G. Polstra AA RB, mr. R.J.F. Thiessen, leden en mr. H.C. Dobbelaar-ten Cate, secretaris

Datum uitspraak	16 januari 2025
Beroep ingediend door	De consument
Tegen	DMF Krediet B.V., gevestigd te Wieringerwerf, verder te noemen de adviseur
Aard uitspraak	Bindend advies
Uitkomst	Beroep ten dele gegrond

Samenvatting

Zorgplicht hypotheekadviseur. Als gevolg van een schending van de zorgplicht door de hypotheekadviseur heeft de consument geen gebruik kunnen maken van een zeer gunstig renteaanbod en een rentevastperiode van dertig jaar. De Geschillencommissie heeft de schade geschat na afweging van de goede en kwade kansen. Zij heeft de schade berekend over een periode van vijftien jaar, rekening houdend met fiscale voordelen en met kapitalisatie van de schade. In beroep komt de Commissie van Beroep tot het oordeel dat de schade moet worden berekend over een periode van twintig jaar.

1. De procedure in beroep

- 1.1 Bij een op 6 mei 2024 ontvangen (pro forma) beroepschrift heeft de consument bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening (hierna: de Commissie van Beroep) beroep ingesteld tegen een uitspraak van de Geschillencommissie Kifid (hierna: de Geschillencommissie) van 26 maart 2024 (dossiernummer [dossiernummer], gepubliceerd onder nummer 2024-0268).
- 1.2 Het verdere verloop van de procedure blijkt uit:
 - de aanvullende beroepsgronden met bijlagen van 20 mei 2024 van de consument,
 - de e-mails van 22 mei en 7 juni 2024 van de adviseur,
 - de e-mail van 10 juni 2024 van de consument,
 - de beslissing van 19 juni 2024, gepubliceerd onder nummer 2024-0045, van de voorzitter van de Commissie van Beroep,
 - het verweerschrift van 30 juli 2024 van de adviseur.
- 1.3 De mondelinge behandeling van dit beroep heeft plaatsgehad op 14 oktober 2024. De consument is daar verschenen, samen met een vriend, de heer [naam 1]. Namens de adviseur was de heer [naam 2], adviseur Krediet & Lease, aanwezig. Partijen hebben hun standpunt toegelicht aan de hand van pleitnota's die zijn overgelegd en vragen van de Commissie van Beroep beantwoord.

2. De procedure bij de Geschillencommissie

Voor het verloop van de procedure bij de Geschillencommissie verwijst de Commissie van Beroep naar de uitspraak van de Geschillencommissie van 26 maart 2024.

3. De feiten

- 3.1 De Commissie van Beroep gaat uit van de feiten die de Geschillencommissie heeft vermeld in de uitspraak onder 2.1 tot met 2.6. De feiten zijn niet betwist en worden voor zover nodig aangevuld met enkele andere feiten die tussen partijen vaststaan. Kort gezegd gaat het om het volgende.
- 3.2 De consument heeft zich in januari 2022 gericht tot de adviseur voor advies en bemiddeling bij een hypothecaire geldlening van € 156.000,-.
- 3.3 De adviseur heeft een renteaanbod aangevraagd bij een hypotheekverstrekker. De consument heeft op 1 april 2022 een renteaanbod ontvangen. Daarin is uitgegaan van twee leningdelen.
 - Leningdeel 1 betreft een annuïteitenhypotheek van € 78.000,- met een rente van 2,25% en een looptijd en rentevastperiode van dertig jaar.
 - Leningdeel 2 betreft een aflossingsvrije hypotheek van € 78.000,- met een rente van 2,40% en een looptijd en rentevastperiode van dertig jaar.Het renteaanbod was geldig tot en met 28 april 2022.
- 3.4 De consument heeft stukken aangeleverd aan de adviseur die benodigd waren voor de hypotheekaanvraag. De consument en de adviseur hebben verschillende keren contact gehad over de hypotheekaanvraag. Op 21 juni 2022 heeft de adviseur de consument laten weten te stoppen met de aanvraag.
- 3.5 De hypotheekverstrekker heeft de consument meegedeeld dat het renteaanbod was vervallen en dat de adviseur nog geen hypotheekaanvraag ter beoordeling aan haar had voorgelegd.
- 3.6 De consument heeft een nieuwe aanvraag gedaan bij de hypotheekverstrekker. Dit heeft met ingang van 12 september 2022 geleid tot een hypothecaire geldlening, bestaande uit twee leningdelen.
 - Leningdeel 1 betreft een aflossingsvrije hypotheek van € 29.000,- met een rente van 3,96% en een looptijd en rentevastperiode van dertig jaar.
 - Leningdeel 2 betreft een annuïteitenhypotheek van € 129.000,- met een rente van 3,81% en een looptijd en rentevastperiode van dertig jaar.

4. De klacht en de uitspraak van de Geschillencommissie

- 4.1 In de procedure bij de Geschillencommissie heeft de consument een schadevergoeding van € 60.793,- gevorderd van de adviseur, te vermeerderen met de wettelijke rente. Daarnaast heeft de consument vergoeding van de kosten van rechtsbijstand van € 4.143,53 gevorderd. De consument heeft aan deze vordering ten grondslag gelegd dat – kort gezegd – de adviseur is tekortgeschoten in zijn verplichtingen om de hypotheekaanvraag tijdig aan de geldverstrekker toe te zenden. Als gevolg daarvan heeft de consument geen gebruik kunnen maken van het renteaanbod van 1 april 2022 en heeft zij een hogere rente moeten accepteren.
- 4.2 De Geschillencommissie heeft overwogen dat de adviseur de stelling van de consument dat hij de door haar aangeleverde documenten niet tijdig of compleet bij de hypotheekverstrekker heeft ingeleverd en de vragen van de hypotheekverstrekker niet heeft beantwoord, onvoldoende gemotiveerd heeft weersproken. Omdat deze handelingen bij uitstek tot de taken van de adviseur behoren, komt de Geschillencommissie daarmee tot het oordeel dat de adviseur haar zorgplicht jegens de consument heeft geschonden. Deze zorgplichtschending leidt echter niet tot schade aan de kant van de consument. De Geschillencommissie is met de adviseur van oordeel dat onvoldoende vaststaat dat de consument zonder deze fout wel een bindende aanbieding van de hypotheekverstrekker zou hebben ontvangen. Het staat dus ook onvoldoende vast dat de consument gebruik had kunnen maken van de in het renteaanbod opgenomen rentepercentages. Aan de zijde van de consument waren er namelijk twee knelpunten, waardoor niet kan worden vastgesteld dat de hypotheekverstrekker de consument daadwerkelijk een aanbod zou hebben gedaan.
- 4.3 De Geschillencommissie heeft verder overwogen dat er sprake is van een tweede zorgplichtschending van de adviseur. Een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur had namelijk op de hoogte moeten zijn van zowel de relevante omstandigheden van de consument, als de acceptatievoorwaarden van de hypotheekverstrekker. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag daarnaast worden verwacht dat hij deze informatie aan het begin van het aanvraagtraject deelt met de consument, zodat de consument een inschatting had kunnen maken van de mogelijkheden en de eventueel door haar benodigde acties. De adviseur is echter een hypotheektraject ingegaan waarvan hij had moeten weten dat dit – vanwege het bestaan van de twee knelpunten – niet zonder meer tot een offerte zou leiden. Door te handelen zoals hij heeft gedaan, heeft de adviseur zijn zorgplicht jegens de consument geschonden.
- 4.4 De Geschillencommissie is van oordeel dat deze (tweede) fout van de adviseur tot schade heeft geleid. De consument is door die fout namelijk kostbare tijd verloren in een periode waarin de rentes snel stegen. De consument heeft aangevoerd dat zij de knelpunten binnen een periode van 3 à 4 weken had kunnen verhelpen. De adviseur heeft die stelling onvoldoende weersproken. De Geschillencommissie acht het voldoende aannemelijk dat, als de adviseur de consument wel tijdig op de twee knelpunten had gewezen, de consument deze vóór het verlopen van de geldigheidsduur van het renteaanbod van 1 april 2022 had kunnen oplossen. Daarmee is voldoende aannemelijk dat de consument de rentetarieven uit het renteaanbod van 1 april 2022 had kunnen krijgen.

- 4.5 Ter zake van de schade heeft de Geschillencommissie het volgende overwogen. Het staat vast dat de consument schade lijdt doordat zij een hoger rentetarief betaalt dan als de overeenkomst met de hypotheekverstrekker op basis van het renteaanbod van 1 april 2022 tot stand zou zijn gekomen. De Geschillencommissie heeft de omvang van de schade als volgt vastgesteld:
- De Geschillencommissie gaat ervan uit dat de consument haar huidige lening gedurende een periode van vijftien jaar ongewijzigd zal voortzetten. Bij het vaststellen van de schade wordt dus gerekend met het verschil tussen de rente uit het renteaanbod van 1 april 2022 en de rente die de consument daadwerkelijk betaalt gedurende een periode van vijftien jaar.
 - Er moet bij het vaststellen van de schadeberekening worden gehouden met het fiscale voordeel.
 - Uit de twee lastenoverzichten die de consument heeft overgelegd, volgt dat het bedrag dat zij na vijftien jaar (berekend tot en met 2037) netto (rekening houdend met fiscaal voordeel) aan rente zal betalen in de huidige situatie € 57.632,- bedraagt en in de gewenste situatie € 45.805,-. De Geschillencommissie stelt de schade daarom vast op, afgerond, een bedrag van € 12.000,-.
 - De Geschillencommissie heeft het bedrag van € 12.000,- vervolgens contant gemaakt. Daarbij is uitgegaan van een rendement van 3,96%, omdat de consument het te ontvangen schadebedrag in mindering kan doen strekken op het aflossingsvrije leningdeel met deze rente.
 - Omdat de huidige hypotheek van de consument in september 2022 is afgesloten (dus ongeveer anderhalf jaar geleden, gerekend vanaf de datum van de uitspraak van de Geschillencommissie), gaat de Geschillencommissie voor de berekening van de contante waarde uit van een periode van 13,5 jaar. Met behulp van de rekentool www.berekenhet.nl/berekenen/contante-waarde.html berekent de Geschillencommissie de (contant gemaakte) schade op een bedrag van (afgerond) € 7.100,-. Dit bedrag wordt toegewezen.

5. De beoordeling van het beroep

- 5.1 De Commissie van Beroep stelt het volgende voorop. De adviseur heeft in haar verweerschrift bij de Commissie van Beroep aangevoerd dat hij het niet terecht vindt dat hij de consument moet betalen. Hij voert aan dat in de loop van 2022 allerlei zaken zijn aangepast en veranderd zodat de hypotheek toch doorgang kon vinden. Op het moment dat de hypotheek niet kon doorgaan had de consument een veel lager inkomen en was ze nog getrouwd; daarna is zij meer gaan werken en is zij gaan scheiden. Hierdoor kon de hypotheek dus een stuk later opeens wel passeren, aldus de adviseur. De adviseur gaat er hierbij echter aan voorbij dat de Geschillencommissie heeft onderkend dat deze knelpunten (werk, huwelijk) aan de zijde van de consument bestonden en daarover heeft geoordeeld dat onvoldoende vaststaat dat de consument bij het bestaan van die knelpunten gebruik had kunnen maken van de in het renteaanbod opgenomen rentepercentages (zie hiervoor onder 4.2). De Geschillencommissie heeft vervolgens geoordeeld dat voldoende aannemelijk is dat de consument de rentetarieven uit het renteaanbod had kunnen krijgen omdat zij deze knelpunten vóór het verlopen van de geldigheidsduur daarvan had kunnen oplossen. De adviseur heeft onvoldoende weersproken dat de consument bij juiste advisering de twee knelpunten tijdig had kunnen oplossen. Het betoog van de adviseur brengt de Commissie van Beroep dan ook niet tot een ander oordeel over de aansprakelijkheid van de adviseur.

- 5.2 De consument klaagt in beroep over de omvang van de schadevergoeding. In de eerste plaats is zij het oneens met de periode waarover de schade is berekend. Zij wijst erop dat het renteaanbod van 1 april 2022 uitgaat van een rentevastperiode van dertig jaar en dat haar huidige hypotheek dezelfde rentevastperiode kent. De consument stelt dat zij heel bewust heeft gekozen voor deze rentevastperiode. Zij acht het zeer waarschijnlijk dat zij tot haar dood in de huidige woning blijft wonen. Daarom vindt zij het onterecht dat de Geschillencommissie na een afweging van de goede en kwade kansen het aantal schadejaren halveert van dertig naar vijftien. In de tweede plaats is de consument het niet eens met de wijze waarop de Geschillencommissie de schade contant heeft gemaakt. Zij vindt het onterecht dat daarbij is uitgegaan van een rendement van 3,96%, omdat er geen enkele Nederlandse bank is die haar een dergelijk rendement kan bieden.

Aantal schadejaren

- 5.3 De schade waarvan de consument vergoeding vordert is (grotendeels) toekomstige schade. Deze schade dient te worden begroot na afweging van de goede en kwade kansen. Daarbij komt het aan op de redelijke verwachting over toekomstige ontwikkelingen. Het is aan de consument om de toekomstige schade te bewijzen, waarbij geldt dat van de consument slechts kan worden verlangd dat zij feiten en omstandigheden aandraagt op grond waarvan het door haar geschetste hypothetische scenario voldoende aannemelijk kan worden geacht.
- 5.4 De consument gaat er bij haar schadeberekening van uit dat zij de huidige hypothecaire geldlening voor de volledige looptijd van dertig jaar ongewijzigd zal aanhouden, omdat zij van plan is de komende dertig jaar niet meer te verhuizen. Bij de begroting van de schade moet echter ook rekening worden gehouden met het feit dat zich (op dit moment nog niet voorziene) omstandigheden kunnen voordoen waardoor de consument niet daadwerkelijk de volledige dertig jaar gebruik zal blijven maken van de lening of het huidige rentepercentage. Het gaat daarbij niet alleen om de verwachting van de consument dat zij de komende dertig jaar niet meer zal verhuizen, maar ook om mogelijke wijzigingen van financiële aard, zoals de mogelijkheid dat de consument een financiële meevaller heeft waardoor zij een extra aflossing kan doen of dat de financiële markt zodanig wijzigt dat zij de lening op gunstige voorwaarden kan oversluiten. Om die reden is ook de Commissie van Beroep van oordeel dat de schade niet over de volle dertig jaar van de rentevastperiode moet worden berekend.
- 5.5 De adviseur heeft aangevoerd dat de schade moet worden berekend over een periode van tien jaar. Volgens de adviseur heeft het CBS vastgesteld dat mensen gemiddeld eens in de tien jaar verhuizen. De Commissie van Beroep is echter van oordeel dat dit gemiddelde niet zonder meer toepasbaar is op de consument. Enkel op basis van dit gemiddelde kan niet worden geconcludeerd dat de redelijke verwachting is dat de consument over tien jaar zal verhuizen en dan ook haar lening en/of haar rentevastperiode zal openbreken.
- 5.6 Op basis van een afweging van de door partijen aangevoerde feiten en omstandigheden is de Commissie van Beroep van oordeel dat redelijkerwijs tot uitgangspunt moet worden genomen dat de hypothecaire lening in de huidige vorm gedurende twintig jaar zal worden voortgezet. De schade moet dan ook worden berekend op basis van de veronderstelling dat de consument haar huidige lening gedurende een periode van twintig jaar zal voortzetten.

Contant maken van de schade

- 5.7 De Commissie van Beroep is het eens met het oordeel van de Geschillencommissie dat de schade contant moet worden gemaakt op basis van een rentepercentage van 3,96%. Het is op zichzelf juist – zoals de consument aanvoert – dat het op dit moment niet mogelijk is om bij een Nederlandse bank een (spaar)rente van 3,96% (of hoger) te verkrijgen. Maar de consument kan de schadevergoeding wel gebruiken om het aflossingsvrije leningdeel van € 29.000,- gedeeltelijk af te lossen. Over dat leningdeel betaalt zij een rente van 3,96%. Door af te lossen kan de consument zich deze rente besparen.

Schadeberekening

- 5.8 De Commissie van Beroep heeft de schade die de adviseur aan de consument moet vergoeden opnieuw berekend. Daarbij zal de Commissie van Beroep geen rekening houden met het feit dat het renteaanbod van 1 april 2022 zag op een lening van € 156.000,-, terwijl de uiteindelijke lening € 2.000,- hoger is. De consument heeft tijdens de mondelinge behandeling toegelicht dat de reden voor de iets hogere lening is, dat een aantal kosten in de loop van de maanden was gestegen. De berekening is als volgt opgebouwd.
- 5.9 Bij de oorspronkelijke offerte zou de consument in de loop van twintig jaar een bedrag van € 63.008,52 aan rente hebben betaald. In de werkelijke situatie betaalt de consument gedurende een periode van twintig jaar een bedrag van € 98.379,87. Het verschil tussen deze bedragen is € 35.371,35.
- 5.10 Voor de schadeberekening dient het bedrag berekend te worden naar het moment van nu. Dit betekent dat elk van de toekomstige maandelijkse rentetermijnen, rekening houdend met het fiscale voordeel van 37% over het annuïtaire gedeelte van de lening, over een periode van 216 termijnen (=18 jaar) contant moet worden gemaakt tegen een disconteringsvoet. Zoals hiervoor aangegeven is deze disconteringsvoet 3,96%. Omdat de eerste twee jaar inmiddels zijn verstreken, moeten de desbetreffende 24 maandelijkse (netto) termijnen elk worden opgerent met 3,96%.
- 5.11 Het voorgaande leidt ertoe dat de consument, uitgaande van de oorspronkelijke offerte, over de periode van 240 maandelijkse rentetermijnen naar het moment van nu een bedrag zou hebben betaald van € 40.521,-. In de werkelijke situatie betaalt de consument op grond van de hier genoemde uitgangspunten een bedrag van netto € 54.087,-. Het verschil tussen beide bedragen is € 13.566,-. Dit vormt het schadebedrag, dat de adviseur aan de consument moet betalen.

Slotsom

- 5.12 De conclusie is dat de uitspraak van de Geschillencommissie niet in stand blijft. De adviseur moet aan de consument een bedrag van € 13.566,- aan schadevergoeding wegens rentenadeel betalen. Dit bedrag moet worden vermeerderd met de wettelijke rente vanaf 22 september 2022. Daarnaast moet de adviseur een bedrag van € 400,- aan kosten voor rechtsbijstand (bij de Geschillencommissie) aan de consument vergoeden. Tot slot moet de adviseur een bedrag van € 500,- aan de consument vergoeden, zijnde de kosten voor de procedure bij de Commissie van Beroep.

6. De beslissing

De Commissie van Beroep:

- 6.1 vernietigt de uitspraak van de Geschillencommissie;
- 6.2 veroordeelt de adviseur tot betaling van een bedrag van € 14.466,-, te vermeerderen met de wettelijke rente over een bedrag van € 13.566,- vanaf 22 september 2022 tot aan de dag van algehele voldoening.