



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2012-09 d.d. 5 januari 2012

(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. H.J. Schepen, leden, en mr. E.P.A. Bogers, secretaris)

Samenvatting

Product niet overeenkomstig de offerte en voorwaarden. Consument heeft bij Aangeslotene een hypothecaire geldlening afgesloten met een variabele rente. Aangeslotene wijzigt tijdens de looptijd van het contract de daarop van toepassing zijnde “vaste” opslag. Commissie is van oordeel dat Aangeslotene daartoe de bevoegdheid mist nu de hierop betrekking hebbende bepaling uit de Algemene Voorwaarden, in samenhang met de in de hypotheekofferte gebezigde terminologie, voor meerdere uitleg vatbaar is.

I. Procedure

De Commissie beslist met inachtneming van haar reglement en op basis van de volgende stukken:

- het dossier van de Ombudsman Financiële Dienstverlening;
- het door Consument ondertekende vragenformulier met een toelichting van gemachtigde d.d. 30 augustus 2010;
- het antwoord van Aangeslotene d.d. 4 januari 2011;
- de repliek van Consument ontvangen op 24 januari 2011;
- de dupliek van Aangeslotene d.d. 12 april 2011.

De Commissie heeft vastgesteld dat tussenkomst van de Ombudsman Financiële Dienstverlening niet tot oplossing van het geschil heeft geleid.

De Commissie heeft vastgesteld dat beide partijen het advies als bindend zullen aanvaarden.

De Commissie heeft partijen opgeroepen voor een mondelinge behandeling te Den Haag op 15 juli 2011. Aldaar zijn partijen verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten:

- Medio 2008 heeft Consument een hypothecaire geldlening van € 170.000,- aangevraagd bij Aangeslotene. Op 26 juni 2008 heeft Consument de daarop uitgebrachte offerte geaccepteerd. Op 19 december 2008 is de hypotheekakte bij de notaris gepasseerd.
- In februari 2009 heeft Consument contact opgenomen met zijn hypotheekadviseur vanwege negatief verschil in het – in het adviestraject – berekende fiscale voordeel en het werkelijk genoten fiscale voordeel na berekening van de Belastingdienst.
- Na onderzoek bleek dat er door het digitale hypotheekadviesstelsel van Aangeslotene een onjuist – te hoog – fiscaal voordeel was gepresenteerd.



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

- Met bijstand van de hypotheekadviseur heeft Consument een klacht bij Aangeslotene neergelegd omtrent de onjuistheid van het hypotheekadviesstelsel over de weergegeven fiscale aspecten. Partijen hebben hier vervolgens uitgebreid met elkaar over gecorrespondeerd.

3. Geschil

- 3.1 Consument vordert vergoeding van de door hem geleden schade als gevolg van een tekortkoming in het hypotheekadviesstelsel van Aangeslotene. Consument heeft zijn schade begroot op een bedrag ad € 10.800,-, zijnde het verschil in fiscaal voordeel van € 90,- per maand gedurende een rentevaste periode van 10 jaar.
- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen.
- Consument is van mening dat het hypotheekadviesstelsel van Aangeslotene een betrouwbare weergave dient te geven van de fiscale aspecten bij de berekening van de hypotheekaire maandlasten. Consument dient te kunnen vertrouwen op de nauwkeurigheid van de getoonde berekening.
 - Volgens Consument functioneert het adviesstelsel gebrekkig daar gebleken is dat er geen rekening wordt gehouden met de lagere belastingtarieven voor 65-plussers in de eerste twee belastingstapjes. Daarnaast is er in het adviesstelsel geen duidelijkheid gegeven over de in te voeren inkomensgegevens. De hypotheekadviseur heeft – zoals werd geadviseerd door een account manager van Aangeslotene – bij het invoeren van het totale inkomen van Consument het pensioeninkomen vermeerderd met de AOW-uitkering opgegeven. Dit terwijl achteraf bleek dat enkel het pensioenbedrag voldoende was. Het programma neemt automatisch de AOW-uitkering van betrokkenen mee. Voor Consument betekende dit dat er werd uitgegaan van een te hoog inkomen. In de nieuwe release van het hypotheekadviesstelsel van juli 2010 is deze onvolkomenheid hersteld en wordt er bij de invulgegevens expliciet weergegeven: “pensioen inkomen van de aanvrager zonder AOW”.
 - Consument is uiteindelijk door de tekortkomingen van het adviesstelsel geconfronteerd met een hogere maandlast dan verwacht en is van mening dat Aangeslotene hem derhalve financieel tegemoet dient te komen.
- 3.3 Aangeslotene heeft, kort en zakelijk weergegeven, het volgende verweer gevoerd.
- Op 26 juni 2008 heeft Aangeslotene een hypotheekaire offerte uitgebracht, inclusief een lastenoverzicht waarin een berekening is gemaakt tussen de te betalen belasting met en zonder nieuwe hypotheek. Aangeslotene is van mening dat de klacht van Consument ongegrond is en zij niet aangesproken kan worden voor het uiteindelijk door de Belastingdienst lager vastgestelde fiscale voordeel.
 - In de betreffende offerte is immers opgenomen dat de hypotheeklastenberekening is gebaseerd op de bij de bank bekende gegevens en dat Consument er geen rechten aan kan ontleen. Deze offerte is door Consument voor akkoord ondertekend.
 - Voorts geeft Aangeslotene aan dat het ter beschikking gestelde hypotheekadviesstelsel geen aangifteprogramma is. Het berekent enkel het effect



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

van de hypotheek op de financiële situatie. Het verschil in het fiscale voordeel kan aldus Aangeslotene grotendeels worden verklaard doordat de uitkerende instanties geen rekening houden met het totale inkomen en er in de hypotheeklastenberekening geen rekening wordt gehouden met meerdere aftrekbare zaken. Daarnaast zijn er bij de hypotheekaanvraag door de adviseur andere inkomenswaarden ingevoerd dan de waarden waarmee de Belastingdienst rekening heeft gehouden. Aangeslotene mag er op vertrouwen dat de adviseurs die op eigen initiatief gebruik maken van het systeem weten hoe zij de inkomensgegevens moeten vullen. Enig gemis aan vaardigheid daarin kan haar niet worden toegerekend. Van enige gebreken in het digitale programma is Aangeslotene overigens evenmin gebleken.

- 3.4 Ter zitting zijn de standpunten van partijen over en weer herhaald en toegelicht.
- Consument geeft aan dat zijn hypotheekadviseur hem in de dagen voor de hoorzitting heeft benaderd met een schikkingsvoorstel van Aangeslotene. Na overleg met zijn belastingadviseur heeft hij er voor gekozen om daar niet op in te gaan.
 - Aangeslotene licht toe dat zij inderdaad een gebaar heeft willen maken naar Consument. Zij had de hypotheekadviseur gevraagd om aan de hand van een door haar samengestelde berekening een regelingsvoorstel toe te lichten dat neerkomt op vergoeding van ongeveer de helft van hetgeen Consument vordert uit het verleden en een renteaanpassing voor de toekomst. Zij geeft Consument alsnog de gelegenheid hiermee in te stemmen.
 - Consument kiest er voor geen gebruik te maken van het minnelijke regelingsvoorstel en vraagt de Commissie om een uitspraak.

4. Beoordeling

Naar aanleiding van het over en weer door partijen gestelde en hetgeen door hen tijdens de hoorzitting naar voren is gebracht, overweegt de Commissie als volgt.

- 4.1 De Commissie stelt vast dat Consument op 26 juni 2008 een offerte voor een hypothecaire geldlening van Aangeslotene heeft geaccepteerd. In deze offerte is op bladzijde vijf opgenomen dat er geen rechten ontleend mogen worden aan de opgestelde hypotheeklastenberekening.
- 4.1 De vraag die de Commissie dient te beantwoorden, is of Aangeslotene jegens Consument toerekenbaar tekort is geschoten, nu gebleken is dat het fiscale voordeel voor Consument na berekening door de Belastingdienst lager is dan het – met het door Aangeslotene ter beschikking gestelde digitale programma – vooraf berekende fiscale voordeel. De Commissie beantwoordt deze vraag ontkennend.
- De Commissie neemt daarbij in overweging dat een geldverstrekker dient in te staan voor de prijs van een product dat zij aanbiedt aan een consument – in dit geval een hypothecaire geldlening – en waarbij zij een (bruto) maandlast presenteert. Over de fiscale consequenties dient een consument zich vervolgens te laten informeren door een deskundige.
 - Voor de Commissie is het aannemelijk geworden dat het ter beschikking gestelde digitale adviesprogramma beschouwd dient te worden als een hulpmiddel om de



KiFiD

Klachteninstituut Financiële Dienstverlening

consument enig inzicht te geven in de maandelijks lasten na een globale fiscale berekening. De Belastingdienst bepaalt uiteindelijk de definitieve fiscale aspecten. Het is aan de (hypotheek-)adviseur die het adviessysteem gebruikt om Consument daarover voor te lichten. De Commissie concludeert dat – gegeven de door de (hypotheek-)adviseur ingevoerde gegevens in het adviessysteem – niet is gebleken dat de door Aangeslotene aan Consument verstrekte informatie onjuist, onvolledig of misleidend is geweest. De Commissie is derhalve van oordeel dat Consument aan de gepresenteerde uitkomsten van het programma geen rechten kan ontlenen. Hoezeer de Commissie ook betreurt dat het fiscale voordeel negatief uitvalt voor Consument kan dit voor Aangeslotene dan ook niet tot enige schadeplichtigheid leiden. Te meer niet daar Aangeslotene ook in haar offerte van 26 juni 2008 expliciet heeft opgenomen dat aan de hypotheeklastenberekening geen rechten ontleend mogen worden. Door ondertekening van de offerte heeft Consument bevestigd kennis te hebben genomen van de inhoud daarvan en heeft hij daarmee ingestemd.

- Daargelaten wat partijen over en weer hebben gesteld over het invullen van het adviessysteem is de Commissie van oordeel dat het op de weg van de hypotheekadviseur van Consument had gelegen om te signaleren dat de totale inkomsten van Consument waar het programma van uitging, substantieel hoger waren dan het werkelijke inkomen van Consument en dat de gepresenteerde maandlasten derhalve niet juist konden zijn. Aangeslotene valt daarin evenmin iets aan te rekenen.
 - Resumerend acht de Commissie de klacht ongegrond en wijst zij de vordering van Consument af.
- 4.3 Alle overige door partijen ingebrachte stellingen en argumenten kunnen niet tot een ander oordeel leiden en zullen derhalve onbesproken blijven.

5. Beslissing

De Commissie wijst, als bindend advies, de vordering af.

In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak.