

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening 2016-391  
(mr. R.J. Paris, voorzitter, mr. A.M.T. Wigger, mr. J.W.M. Lenting, leden en  
mr. A. Kanhai, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 9 juli 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Coöperatie Univé Stad en Land U.A., gevestigd te  
Apeldoorn, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 29 augustus 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Zorgplicht Adviseur. Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van een schadevergoeding. De Adviseur had haar moeten wijzen op de financiële gevolgen die het ondertekenen van de offerte uit 2011 zou kunnen hebben. Indien zij zou hebben geweten dat zij als gevolg van het aangaan van de nieuwe overeenkomst, gedurende de gehele looptijd, 0,7% meer rente verschuldigd zou zijn, dan zou zij de offerte van de Bank niet hebben aanvaard. De Commissie is van oordeel dat de Adviseur zich in het onderhavige geval als een zorgvuldig opdrachtnemer heeft gedragen. De Adviseur heeft geïnventariseerd of het aangaan van een nieuwe overeenkomst van hypothecaire geldlening nadelige financiële consequenties zou kunnen hebben voor Consument. Zij heeft daartoe de bestaande en de nog te sluiten overeenkomst vergeleken en geconcludeerd dat dit niet het geval was. Dat het achteraf bezien wellicht financieel voordeliger was geweest om de keuken met eigen middelen te financieren, maakt dit niet anders. Immers, in november 2011 wist de Adviseur niet, noch kon zij weten, dat het hof 's-Hertogenbosch in mei 2012 een uitspraak zou doen als gevolg waarvan de Bank over zou gaan tot een collectieve regeling. De vordering wordt afgewezen.

## **1. Procesverloop**

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur
- de repliek van Consument;
- de verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 13 mei 2016 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 16 juni 2005 heeft geldverstrekker Obvion (hierna: de Bank) aan Consument en haar echtgenoot een offerte uitgebracht voor een hypothecaire geldlening bestaande uit meerdere leningdelen. Op alle leningdelen was een variabele rente van toepassing.

De hoogte van de totale lening bedroeg € 266.500. Consument en haar echtgenoot hebben deze offerte op 27 juni 2005 aanvaard.

- 2.2 Op 5 maart 2008 heeft de Bank opnieuw een offerte uitgebracht ten behoeve van een verhoging ad €10.500,- (aflossingsvrije hypotheek) binnen de bestaande hypothecaire inschrijving. In deze offerte is met betrekking tot de variabele rente de volgende passage opgenomen:

*“Dit percentage is ons huidige tarief voor een variabele rente. [...] Het tarief wordt de 1<sup>e</sup> van iedere maand opnieuw vastgesteld op basis van de stand van de 1-maands EURIBOR rente per de laatste werkdag van de vorige maand + een vaste opslag + eventuele opslag(en) voor niet gegarandeerde leningen. Dit tarief is de gehele maand geldig.”*

Op de (gehele) lening zijn de ‘Algemene Voorwaarden Obvion hypotheek januari 2008’ (hierna: AV 2008) van toepassing.

In artikel 21b van de AV 2008 is met betrekking tot de variabele rente het volgende bepaald:

*“Het rentepercentage wordt gebaseerd op de zogenaamde ‘referentierente’ (1-maands Euribor) en kent een opslag die periodiek door de geldgever wordt bepaald, zie [www.obvion.nl](http://www.obvion.nl).”*

Consument heeft de offerte op 2 mei 2008 geaccepteerd.

- 2.3 Per 1 november 2008 heeft de Bank de opslag op de variabele rente verhoogd met 0,7%.
- 2.4 In september 2011 heeft Consument zich tot de Adviseur gewend met het verzoek te onderzoeken of het mogelijk is de lening binnen de bestaande hypothecaire inschrijving te verhogen ten behoeve van de aanschaf van een nieuwe keuken. De Adviseur heeft Consument hierover van advies voorzien.
- 2.5 Op basis van voornoemd advies heeft Consument besloten de lening te verhogen. Op 28 oktober 2011 heeft de Bank een offerte uitgebracht voor een verhoging ten bedrage van € 11.300,-. Consument heeft de offerte op 3 november 2011 geaccepteerd. De opbouw van de lening is na de verhoging als volgt:

	Bedrag in Euro's	rentesoort
1. Levenhypotheek	56.500,-	Variabele rente
2. Aflossingsvrije hypotheek	210.000,-	Variabele rente
3. Aflossingsvrije hypotheek	10.500,-	Variabele rente
4. Annuïteitenhypotheek	10.000,-	Obvion Flexibele Rente
5. Annuïteitenhypotheek	1.300,-	Obvion Flexibele Rente

2.6 Met betrekking tot de leningdelen waarop een variabele rente van toepassing is, vermeldt de offerte het volgende:

*“Dit percentage is ons huidige tarief voor een variabele rente. [...] Het tarief wordt de 1<sup>e</sup> van iedere maand opnieuw vastgesteld op basis van de stand van de 1-maands EURIBOR rente per de laatste werkdag van de vorige maand + een periodiek vast te stellen opslag + eventuele opslag(en) voor niet gegarandeerde leningen. Dit tarief is de gehele maand geldig.*

*Mogelijk is er in uw huidige variabele rentetarief sprake van een opslag welke niet kan wijzigen. De hierboven genoemde opslag kan echter periodiek wijzigen. Dit kan gevolgen hebben voor uw maandlasten.”*

In de offerte is onder het kopje ‘Algemene Voorwaarden’ de volgende passage opgenomen:

*“Op deze lening zijn van toepassing de Algemene Voorwaarden Obvion hypotheek van juni 2011*

*Door ondertekening van deze offerte worden op uw gehele geldlening de algemene voorwaarden van toepassing zoals hiervoor genoemd. Deze wijken mogelijk af van de algemene voorwaarden die op dit moment van toepassing zijn op uw lening. Wij willen u erop wijzen dat als gevolg van het aanvaarden van deze offerte, de nieuw toepasselijke voorwaarden consequenties voor u kunnen hebben.”*

Artikel 22 van de voorwaarden uit juni 2011 (hierna: AV 2011) luidt als volgt:

*“Rentevaste periode van een maand (variabele maandrente). Deze bepalingen gelden voor hypotheekleningen/-delen met een rentevaste periode van een maand met aanvraagdatum voor 23 maart 2009. [...]*

*b. Het rentepercentage wordt gebaseerd op de zogenaamde ‘referentierente’(1-maands Euribor) en kent een opslag die periodiek door geldgever wordt bepaald, zie [www.obvion.nl](http://www.obvion.nl). [...]*”

2.7 Op 29 mei 2012 heeft het gerechtshof te 's-Hertogenbosch in een arrest uitleg gegeven over het begrip ‘vaste opslag’ in hypothecaire geldleningen met een variabele maandrente. Het hof kwam in deze uitspraak tot de slotsom dat een gemiddelde consument bij lezing van de offerte mag aannemen dat de term ‘vaste opslag’ duidt op een vast, dat wil zeggen gedurende de looptijd van de overeenkomst onveranderlijk, rentepercentage.<sup>1</sup>

2.8 Naar aanleiding van voornoemde uitspraak heeft de Bank een collectieve compensatieregeling getroffen. Als gevolg van het feit dat Consument in 2011 een nieuwe overeenkomst is aangegaan, is zij door de Bank gecompenseerd voor de periode van november 2008 tot en met december 2011. Voor de periode daarna werd de verhoging van de opslag op de variabele rente onverminderd gehandhaafd.

2.9 Op enig moment in 2014 heeft Consument zich bij de Adviseur beklagd. Deze heeft de klacht afgewezen.

---

<sup>1</sup> TvC 2012, afl. 6, p.292, m. nt mw. dr. V. Mak

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot betaling van een schadevergoeding. Consument heeft de door haar geleden schade geschat op circa € 35.000,- en onderbouwt deze als volgt. Als gevolg van de verhoging van de opslag is zij gedurende de looptijd na december 2011 jaarlijks 0,7% extra verschuldigd over een bedrag van € 277.000,-. Dit leidt tot een jaarlijkse extra last van € 1.939,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is tekortgeschoten in haar zorgplicht welke voortkomt uit de overeenkomst van opdracht. Volgens Consument heeft de Adviseur ondeugdelijk gepresteerd als gevolg waarvan zij stelt schade te lijden. Zij voert daartoe aan dat de Adviseur haar had moeten wijzen op de financiële gevolgen die het ondertekenen van de offerte uit 2011 zou kunnen hebben. Indien zij zou hebben geweten dat zij als gevolg van het aangaan van de nieuwe overeenkomst, gedurende de gehele looptijd, 0,7% meer rente verschuldigd zou zijn, dan zou zij de offerte van de Bank niet hebben aanvaard, aldus Consument.

#### *Verweer van de Adviseur*

3.3 De Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd.

- Zij heeft geen fouten heeft gemaakt. Op basis van de informatie die destijds kenbaar was heeft de Adviseur Consument geadviseerd de lening te verhogen.
- de Bank heeft niet helder en transparant gecommuniceerd waardoor de eventuele nadelige gevolgen van de verhoging noch voor de Adviseur, noch voor Consument waren te voorzien.

### **4. Beoordeling**

4.1 In dit geschil dient te worden beoordeeld of de Adviseur gehouden is de door Consument geleden schade aan haar te vergoeden. Artikel 401 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek bepaalt dat de opdrachtnemer, in dit geval de Adviseur, bij de uitvoering van zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht moet nemen. Om te kunnen beoordelen of de Adviseur tekortgeschoten is in haar zorgplicht, dient te worden beoordeeld of zij de zorg heeft betracht die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend beroepsgenoot mag worden verwacht.<sup>2</sup> Dit betekent met andere woorden dat een adviseur aansprakelijk kan worden gehouden voor de eventuele negatieve gevolgen van zijn advies indien 'een redelijk handelend en redelijk bekwaam' adviseur dat advies niet zou hebben gegeven. Of zulks het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld.

4.2 De Commissie is van oordeel dat de Adviseur zich als een zorgvuldig opdrachtnemer heeft gedragen. Hieronder zal dit worden toegelicht.

---

<sup>2</sup> <http://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:HR:2012:BW1720>

Uit het dossier kan worden opgemaakt dat de Adviseur voorafgaand aan het advies de bestaande en de nog te sluiten overeenkomst met elkaar heeft vergeleken. De Adviseur heeft in haar verweer inzichtelijk proberen te maken hoe zij hier uitvoering aan heeft gegeven. Gebleken is dat de passage over de variabele rente in de offerte van 2011 is gewijzigd ten opzichte van die uit de offerte uit maart 2008. De zinsnede '+ een vaste opslag' is vervangen door de zinsnede '+ een periodiek vast te stellen opslag'. Daarnaast heeft de Bank de passage toegevoegd dat bij de huidige lening mogelijk sprake kan zijn van een opslag die niet kan wijzigen. Ten tijde van het advies verkeerde de Adviseur in de veronderstelling dat de verhoging van de vaste opslag, die de Bank in 2008 had doorgevoerd, volgens de voorwaarden was toegestaan. Dat de Adviseur aan de wijziging in de offertetekst geen nadelige financiële consequenties heeft verbonden, acht de Commissie dan ook niet onbegrijpelijk. Vervolgens is gekeken naar de toepasselijke artikelen over de variabele rente in de AV 2008 en AV 2011 (zie rechtsoverwegingen 2.2 en 2.6). De tekst hiervan is identiek.

Tot slot heeft de Adviseur gecontroleerd of het rentepercentage in de bestaande overeenkomst en het geoffreerde rentepercentage aan elkaar gelijk waren. Dit bleek het geval te zijn.

- 4.3 De Commissie is van oordeel dat de Adviseur in de gegeven omstandigheden heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Het advies om de hypothecaire geldlening binnen de bestaande inschrijving te verhogen, is niet ongebruikelijk. De juistheid van het advies dient te worden beoordeeld naar het moment van de advisering.
- 4.4 De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft geïnventariseerd of het aangaan van een nieuwe overeenkomst van hypothecaire geldlening nadelige financiële consequenties zou kunnen hebben voor Consument. Nadat zij de overeenkomsten, de AV 2008 en 2011 en de toepasselijke rentepercentages had vergeleken, heeft zij geconcludeerd dat dit niet het geval was. Dat het achteraf bezien wellicht financieel voordeliger was geweest om de keuken met eigen middelen te financieren, maakt dit niet anders. Immers, in november 2011 wist de Adviseur niet, noch kon zij weten, dat het hof 's-Hertogenbosch in mei 2012 een uitspraak zou doen als gevolg waarvan de Bank over zou gaan tot een collectieve regeling. De Commissie begrijpt dat het wrang is voor Consument dat zij alleen is gecompenseerd van november 2008 tot en met december 2011, echter de schade die Consument stelt te lijden, valt in de ogen van de Commissie de Adviseur niet aan te rekenen.
- 4.5 De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur haar zorgplicht heeft geschonden. De Commissie wijst de vordering van Consument daarom af.

## 5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende 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. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*