

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-399  
(mr. A.M.T. Wigger, voorzitter, terwijl mr. A. Kanhai als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 28 juli 2015  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Rubofin B.V., gevestigd te Groningen,  
verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 2 september 2016  
Aard uitspraak : Bindend advies

**Samenvatting**

Geen schending van de zorgplicht. De Adviseur heeft in de adviessamenvatting de boete wegens vervroegde aflossing middels een berekening begroot op € 2.700,-. Later bleek de uiteindelijke boete € 8.900,- te zijn. Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur zijn zorgplicht heeft geschonden en stelt hem aansprakelijk voor de door haar geleden schade. De Commissie is van oordeel dat van schade geen sprake is nu de boeterente voor het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening is geregeld in een tussen Consument en de geldverstrekker gesloten overeenkomst. Van een consument mag worden verwacht dat hij van deze afspraken op de hoogte is. Van de Adviseur mag worden verwacht dat hij Consument wijst op een mogelijke boeterente en dat hij de berekeningsmethodiek uitlegt. De Commissie heeft vastgesteld dat de boete binnen de nieuw overeengekomen rentevastperiode wordt 'terugverdiend'. Van schade is dan ook geen sprake.

**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;
- de aanvullende reactie van Consument d.d. 18 september 2016.
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Adviseur;
- de reactie van Consument op de dupliek;
- De verklaring van Consument met haar keuze voor bindend advies.

De Commissie stelt vast dat partijen haar advies als bindend zullen aanvaarden en dat het geschil zich leent voor afdoening op stukken, nu voor mondelinge behandeling als bedoeld in artikel 40.1 van haar reglement geen aanleiding bestaat.

**2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Op 13 november 2014 heeft Consument zich tot de Adviseur gewend. Zij wenste de bestaande hypothecaire geldlening bij ING Bank N.V. (hierna: ING) over te sluiten zodat zij onder meer kon profiteren van een langere rentevastperiode tegen een lager rentepercentage.

- 2.2 Op 29 november 2014 heeft Aegon Bank N.V. (hierna: Aegon) een offerte uitgebracht ten behoeve van de nieuw te sluiten overeenkomst van hypothecaire geldlening ad € 232.600,-.
- 2.3 Op 2 december 2014 heeft de Adviseur een adviesrapport opgesteld. In de adviessamenvatting is met betrekking tot de boeterente uitgegaan van een stelpost van €2.700,-. Onderaan iedere pagina in het adviesrapport is de volgende tekst opgenomen:  
“Aan deze berekening kunnen geen rechten worden ontleend. Dit is geen offerte-“
- 2.4 Op 5 december 2014 heeft Consument de opdracht tot dienstverlening ondertekend. Partijen zijn hiervoor een vergoeding van € 2.700,- overeengekomen. Op dezelfde datum heeft Consument de offerte aanvaard.
- 2.5 Op 15 december 2014 heeft de Adviseur alle stukken naar Aegon verzonden.
- 2.6 Op 22 december 2014 heeft de Adviseur Consument erover geïnformeerd dat de stukken aan Aegon ter beoordeling zijn voorgelegd en dat het in verband met de drukte aldaar niet mogelijk zal zijn om de akte nog dit jaar te laten passeren. Tevens werd de nota van de Adviseur aan Consument toegezonden.
- 2.7 Op 6 januari 2016 heeft Aegon laten weten dat de lening zal worden verstrekt en dat de stukken naar de notaris zijn verzonden.
- 2.8 Op 7 januari 2015 heeft de Adviseur Consument laten weten dat de geldverstrekker de aanvraag heeft geaccepteerd.
- 2.9 Op dezelfde datum heeft de Adviseur de notaris verzocht de aflosnota bij ING op te vragen. Deze heeft op 8 januari 2015 de Adviseur medegedeeld dat zij hem omtrent de verdere afwikkeling op de hoogte zullen houden.
- 2.10 Op 12 januari 2015 heeft ING de aflosnota naar de notaris gezonden. Op dat moment bedroeg de boete € 4.890,-.
- 2.11 Op 23 januari 2015 heeft de ING opnieuw een aflosnota naar de notaris gezonden. Hieruit is gebleken dat de boete wegens vervroegde aflossing is gestegen naar € 8.904,38. De vorige aflosnota is komen te vervallen.
- 2.12 Op 29 januari 2015 heeft de notaris de Adviseur ervan in kennis gesteld dat de boeterente naar € 4.890,- is gestegen. Diezelfde dag heeft de Adviseur Consument hierover ingelicht.
- 2.13 Consument heeft per e-mail van 29 januari 2015 om 23:59 uur laten weten niet tevreden te zijn over de gang van zaken.
- 2.14 Per e-mail van 30 januari 2015 heeft de Adviseur uitgelegd dat er een keuze moet worden gemaakt over het voort- of stopzetten van het oversluitingstraject.
- 2.15 Consument heeft de Adviseur laten weten het oversluitingstraject voort te zullen zetten.
- 2.16 Op 4 maart 2015 heeft Consument een officiële klacht ingediend en de Adviseur aansprakelijk gesteld voor de door haar geleden schade.

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

#### Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert een bedrag ter hoogte van € 7.554,-. Dit bedrag bestaat uit €4.854,38<sup>1</sup> en de aan de Adviseur betaalde fee ad € 2.700,-.

---

<sup>1</sup> de daadwerkelijke betaalde boete wegens vroegtijdige aflossing - 150% van de door de Adviseur geschatte boete; €8.904,38 – (€ 2.700,- x 150%) = 4854,38.

Grondslagen en argumenten daarvoor

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.

Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur is tekortgeschoten in zijn zorgplicht. Hiertoe voert zij de volgende argumenten aan.

- De Adviseur heeft Consument een verkeerde voorstelling van zaken gegeven over:
  - de hoogte van de verschuldigde boeterente, dan wel heeft hij nagelaten haar erop te wijzen dat de daadwerkelijk te betalen boete significant hoger zou kunnen zijn dan door hem werd ingeschat.;
  - het moment dat kon worden overgesloten naar een andere geldverstrekker;
  - de prijs van de door de adviseur aanbevolen NVM taxateur.
- Op het moment dat Consument werd geconfronteerd met de boeterente van € 8.904,38 had zij niet het gevoel dat zij het oversluitingstraject nog kon stopzetten. Zij had reeds kosten gemaakt voor de geplande verbouwing van de badkamer (welke deels zou worden gefinancierd met de nieuwe lening). Verder had zij de aan de bestaande hypotheek gekoppelde levensverzekeringsspolissen reeds afgekocht en was zij advies- en notariskosten verschuldigd. Ook de taxatiekosten had zij reeds voldaan.

Verweer van de Adviseur

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

- De boeterente was op het moment van de berekening € 2.700,-;
- de Adviseur heeft Consument vanaf het eerste gesprek uitleg gegeven over de berekeningssystematiek en heeft haar erop gewezen dat zij niet zondermeer van het geschatte bedrag mocht uitgaan.

## **4. Beoordeling**

4.1 Consument klaagt zich in de kern over de wijze waarop de Adviseur haar “verwachtingen heeft gemanaged”. Consument stelt zich op het standpunt dat zij als gevolg van de onvolledige informatievoorziening schade heeft geleden en houdt de Adviseur hiervoor aansprakelijk. Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Adviseur gehouden is om de schade die Consument stelt te hebben geleden te vergoeden. Of zulks het geval is zal op grond van de relevante omstandigheden van het geval dienen te worden beoordeeld. Daarbij gaat de Commissie alleen uit van hetgeen zij op basis van het dossier heeft kunnen vaststellen. Hetgeen tijdens de adviesgesprekken is besproken kan de Commissie niet meenemen in haar beoordeling, nu hetgeen tijdens die gesprekken is besproken, zich aan haar waarneming onttrekt.

*Het moment van oversluiten*

4.2 Wat betreft de klacht van Consument dat de Adviseur een verkeerde voorstelling van zaken heeft gegeven met betrekking tot het moment dat kon worden overgesloten, merkt de Commissie het volgende op. De Adviseur heeft te kennen gegeven dat hij heeft gepoogd de lening voor eind 2014 over te sluiten, maar dat dit door drukte bij Aegon niet is gelukt. Niet is gebleken dat hij heeft gegarandeerd dat het nog in het jaar 2014 zou lukken om de lening over te sluiten. De Commissie begrijpt dat dit vervelend was voor Consument omdat zij de omzetting deels zou financieren met de belastingteruggave van 2015. Van schade is echter geen sprake omdat het recht om deze kosten fiscaal in aftrek te brengen, blijft bestaan.

*De boeterente*

- 4.3 De Commissie overweegt dat de boeterente voor het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening is geregeld in een tussen Consument en ING gesloten overeenkomst. Consument dient als contractant van deze afspraken op de hoogte te zijn. Van de Adviseur mag wel worden verwacht dat hij Consument wijst op een mogelijke boeterente. De Commissie stelt vast dat de Adviseur dit heeft gedaan. Verder maakt de Commissie uit het dossier op dat de Adviseur Consument heeft geïnformeerd over de wijze waarop de boeterente wordt berekend. Het verwijt dat Consument de Adviseur maakt, is dat deze door hem te laag is ingeschat waardoor zij met een dergelijke stijging geen rekening heeft gehouden. Hierover wenst de Commissie het volgende op te merken. Bij de berekening van de boete op 2 december 2016 is uitgegaan van de rente die op dat moment bij ING werd gehanteerd. Gelet op het feit dat de berekeningsmethodiek aan Consument is uitgelegd, meent de Commissie dat zij er rekening mee had kunnen en moeten houden dat de boeterente zou kunnen stijgen. De Commissie stelt vast dat de boete wegens vervroegde aflossing in een periode van 11 dagen is gestegen met een bedrag van €4.800,56. Dit is het gevolg van een *aanzienlijke* rentedaling bij ING in de periode december 2014 - januari 2015. Als gevolg hiervan is het verschil tussen de rente die Consument betaalde voor haar lening en de actuele rente voor soortgelijke leningen met een gelijke rentevastperiode toegenomen. Dit is een omstandigheid die buiten de macht van de Adviseur ligt en waarvan de Commissie aanneemt dat ook hij, als ervaren adviseur, een dergelijke rentedaling niet had kunnen voorzien. Het argument dat de Adviseur had moeten monitoren hoe de rente zich ontwikkelde, acht de Commissie niet valide. De redenering van Consument volgende, acht de Commissie het niet onaannemelijk dat zij, ook indien de uiteindelijke hoogte van de boete haar eerder bekend was geweest, de lening zou hebben overgesloten. Consument had op dat moment immers, zonder reeds enige zekerheid te hebben verkregen over de hoogte van een eventuele boeterente, al handelingen verricht welke, zo zij stelt, onomkeerbaar waren. De Commissie concludeert op grond van het vorenstaande dan ook dat er geen sprake is van een fout van de Adviseur.
- 4.4 Verder stelt De Commissie vast dat de Adviseur op het moment dat hij van de notaris vernam dat de boeterente was gestegen, heeft gehandeld zoals van een bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Hij heeft Consument hierover terstond geïnformeerd en aangegeven welke opties er nog tot de mogelijkheden behoorden. De Commissie kan zich voorstellen dat Consument het gevoel had niet meer terug te kunnen. Feitelijk bestond die mogelijkheid echter wel en wogen de op dat moment reeds gemaakte kosten niet op tegen de hoogte van de inmiddels verschuldigde boeterente. Verder meent de Commissie dat de gevolgen van de beslissingen die Consument heeft gemaakt voor haar rekening en risico dienen te blijven. Het is de keuze van Consument geweest om het contract eerder open te breken en elders de hypothecaire lening over te sluiten tegen een lagere rente. Het is een gegeven dat de boeterente vele malen hoger was dan waar Consument van uitging toen zij dit traject in gang zette. Dit neemt echter niet weg dat er sprake is van een passend advies. De Adviseur heeft uitgerekend dat het totaal aan omzettingkosten ad € 14.875,-, als gevolg van de lagere maandlasten en indien rekening

wordt gehouden met fiscale aftrek, binnen een periode van 63 maanden zal worden terugverdiend. Van schade is in die zin dan ook geen sprake.

*De 'te dure' taxateur*

- 4.5 De Commissie constateert dat Consument bepaalde verwachtingen had over de prijs van de taxatie. Uit de schriftelijke stukken die bij Kifid zijn ingebracht, blijkt niet dat de Adviseur iets heeft gezegd waaruit Consument kon en mocht opmaken dat de Adviseur 'de beste deal' zou regelen. Het had op de weg van Consument gelegen om bij de Adviseur te informeren over het door de taxateur gehanteerde tarief.

De conclusie is dat niet is komen vast te staan dat de Adviseur zijn 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.