

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2016-508  
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mevrouw mr. S.N. Poyraz, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : De Hypotheekfabriek, gevestigd te Duiven  
Datum uitspraak : 27 oktober 2016  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument wilde haar hypothecaire geldlening oversluiten. Hierbij speelt de vergoeding voor vervroegde aflossing een belangrijke rol. Consument had een proforma aflosnota verstrekt, die verouderd was. De tussenpersoon heeft zijn berekeningen hierop gebaseerd en consument niet gewezen op het risico van een stijging van de boeterente. De vordering van consument met betrekking tot de advieskosten is toegewezen.

## **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 Hypotheekfabriek;
- de repliek;
- de dupliek;
- het tegenvoorstel van Consument;
- de reactie van De Hypotheekfabriek.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist. De uitspraak is een niet-bindend advies, omdat De Hypotheekfabriek voor niet-bindend is aangesloten bij het Kifid.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In december 2015 heeft Consument zich tot De Hypotheekfabriek gewend voor een hypotheekadvies. Consument wilde weten of het interessant was om haar hypothecaire geldlening bij een andere geldverstrekker onder te brengen in verband met de lage rente. Consument wenste hiermee lagere maandlasten of een constructie met gedeeltelijke aflossing en gelijkblijvende maandlasten te bereiken.
- 2.2 De advieskosten bedragen €999,00. Consument heeft €249,00 betaald voor het opstarten van het dossier.
- 2.3 Per e-mail van 15 december 2015 heeft De Hypotheekfabriek om een aantal gegevens van de huidige lening gevraagd, waaronder de leensom, het huidige rentepercentage, de aanvangsdatum, de looptijd, de resterende rentevastperiode, de leningdelen, de boete of de aflosnota.

- 2.4 Per e-mail van 16 december 2015 heeft Consument onder meer het volgende aangegeven met betrekking tot de opgevraagde informatie door De Hypotheekfabriek:
- (...)
- “Kunt u de eventuele leningdelen waaruit uw hypotheek bestaat nauwkeurig omschrijven
- Deel 1  
42.250,- rentepercentage 2,11% (variabele margerente, rentevaste percentage loopt af op 1-1-2017)
- Deel 2  
138.000,- rentepercentage 4,8% (vaste rente, rentevaste percentage loopt af op 1-1-2027)
- *Is er een boete of aflosnota opgevraagd? Wilt u deze dan toevoegen als bijlage. Ik heb in oktober een aflosnota opgevraagd. Per 1 november zou de boeterente 11.144,53 euro zijn. Ik neem aan dat dat bedrag niet heel erg is veranderd.” (...)*
- 2.5 De Hypotheekfabriek heeft tijdens het adviestraject gerekend met een vergoeding voor vervroegde aflossing van €11.144,53.
- 2.6 Per e-mail van 17 december 2015 heeft De Hypotheekfabriek onder meer het volgende aangegeven:
- (...) “In het overzicht “oversluiten” ziet u uiteengezet of de investering op weegt t.o.v. de kosten. Bij een rentevast periode van 20 jaar is dit overzicht uitgewerkt. Ik kan in dit overzicht niet kwijt dat u 2 verschillende rente percentages betaald. Ik ben daarom uitgegaan van 4,8%.
- Oversluiten lijkt mij voor u wel degelijk interessant omdat u qua maandlast of minder gaat betalen of indien gewenst hetzelfde blijft betalen maar dan wel gaat aflossen. Uiteraard kunnen de overzichten, indien gewenst, worden aangepast.” (...)
- 2.7 Op 23 december 2015 om 12:17 uur heeft Consument onder meer het volgende gemaild:
- (...) “En, ik neem haast aan dat dat bijna overal standaard is, kan ik tot een bepaald percentage boetevrij aflossen? En kan de hypotheek eventueel meeverhuizen?
- Nog een laatste vraag: kan ik de taxatie al inplannen? En heb je daarvoor nog tips om rekening mee te houden? Of suggesties voor een taxateur in Utrecht?” (...)
- 2.8 Per e-mail van 23 december 2015 om 14:24 uur heeft De Hypotheekfabriek onder meer het volgende aangegeven:
- (...) “Je kunt tegenwoordig bij alle geldverstrekkers tot 10% per kalender jaar boetevrij aflossen. Mee verhuizen van de rente is bij de meeste geldverstrekkers mogelijk. Sowieso bij de Nederlandse geldverstrekkers.
- De taxatie kun je inplannen. Let even op het volgende. (...)
- De taxateur moet deze woningverbetering wel in zijn rapport meenemen. Het moet in ieder geval een gevalideerd rapport worden. Verder is het van belang te weten welke geldverstrekker straks de hypotheek gaat verzorgen. Ga je b.v. naar Aegon toe dan maakt het niet uit of Aegon daar een melding van krijgt van het NWWI. Ga je b.v. naar Florius of Obvion dan willen deze banken een digitale melding ontvangen van NWWI. Het is daarom beter om nog heel even te wachten om de taxateur hier opdracht voor te geven.”
- 2.9 Per e-mail van 23 december 2015 om 15:35 uur heeft Consument aangegeven dat zij een afspraak heeft gepland voor de taxatie van de woning op 8 januari 2016. Consument heeft €492,95 betaald voor de taxatie van de woning.

- 2.10 Nadat Consument per e-mail haar keuze voor een lening kenbaar heeft gemaakt, heeft De Hypotheekfabriek per e-mail van 24 december 2015 aangegeven dat zij de hypothecaire geldlening bij Florius zal aanvragen en dat zij hiervoor genoeg gegevens heeft.
- 2.11 In de e-mail van 12 januari 2016 om 15:25 uur van De Hypotheekfabriek staat onder meer het volgende vermeld:  
*“Florius heeft niet gevraagd om een recente boeteberekening. Als je doen wilt, stuur de oude maar of je moet snel een nieuwe kunnen bemachtigen.” (...)*
- 2.12 Consument heeft vervolgens weer een pro-forma aflosnota opgevraagd. Volgens de pro-forma aflosnota is de vergoeding voor een vervroegde aflossing per 1 februari 2016 €25.934,69. Consument heeft besloten om haar hypothecaire geldlening niet vervroegd af te lossen.
- 2.13 Per e-mail van 1 februari 2016 heeft Consument onder meer het volgende aangegeven;  
*“Want jij hebt 99% van de werkzaamheden gedaan en ik ook. Maar toch zit ik aan het eind van de rit zonder voordelige hypotheek. Je zult begrijpen dat ik daar niet echt een lekker gevoel bij heb.”*
- 2.14 Tijdens de procedure bij het Kifid heeft De Hypotheekfabriek (uit coulance) aangeboden om de advieskosten te verlagen naar €499,50. Consument is niet akkoord gegaan met dit voorstel.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert kwijtschelding van de resterende advieskosten van €750,00. Tevens vordert zij een gedeeltelijke of volledige tegemoetkoming in de taxatiekosten.

#### Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat De Hypotheekfabriek niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend bekwaam adviseur mag worden verwacht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- De Hypotheekfabriek diende Consument te waarschuwen voor een mogelijke stijging van de boeterente. Consument verwijst hierbij naar haar e-mail van 16 december 2015 waarin zij aanneemt dat de boeterente niet veel veranderd zal zijn.
  - Het is de taak van een tussenpersoon om de Consument proactief te informeren over de mogelijkheden en risico's bij het oversluiten van de lening.
  - De kwaliteit van het advies was onvoldoende.
  - De taxatiekosten zouden niet gemaakt zijn als Consument zich bewust was geweest van een mogelijke stijging van de boeterente.
  - Consument had alle gevraagde informatie aangeleverd. Als De Hypotheekfabriek meer informatie nodig had voor het berekenen van de boeterente, dan had hij daar om moeten vragen. Dit heeft De Hypotheekfabriek niet gedaan.

#### Verweer De Hypotheekfabriek

- 3.3 De Hypotheekfabriek heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- De Hypotheekfabriek heeft tijdens een van de vele telefoongesprekken aangegeven dat de boeterente kan fluctueren.

Consument heeft vervolgens in haar e-mailbericht aangegeven dat dat niet zoveel zal zijn. Dat e-mailbericht is een antwoord op de kennismakingsmail van De Hypotheekfabriek. De kennismakingsmail heeft uitsluitend als doel om de mogelijke haalbaarheid van de financieringswensen te beoordelen. Dit is geen advies. Het te betalen boetebedrag, dat wordt aangeleverd, wordt opgenomen in het rekenvoorbeeld. Verder wordt er in dit stadium niets mee gedaan of gecontroleerd.

- Consument heeft zelf per e-mail aangegeven dat zij al een taxateur wilde inschakelen.
- De Hypotheekfabriek heeft om de boeteberekening gevraagd, maar Consument heeft deze gegevens niet aangeleverd. Ook heeft De Hypotheekfabriek geen gegevens ontvangen van de huidige hypothecaire geldlening waaruit blijkt per welke datum de hypothecaire geldlening is ingegaan. Hierdoor heeft De Hypotheekfabriek zelf de hoogte van de boeterente niet kunnen berekenen.
- Aangezien het dossier van Consument compleet bij de bank ligt, resteert het nog te betalen bedrag van €750,00.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of De Hypotheekfabriek heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend bekwaam adviseur mag worden verwacht. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 In onderhavige geval heeft Consument De Hypotheekfabriek benaderd om in kaart te brengen of het oversluiten van haar hypothecaire geldlening aantrekkelijk voor haar is gezien de lage rentestand. Bij deze opdracht speelt de vergoeding voor vervroegde aflossing een belangrijke rol. Immers, als de vergoeding voor vervroegde aflossing bij de huidige geldverstrekker te hoog is, dan loont het niet om de hypothecaire geldlening over te sluiten. De Hypotheekfabriek heeft zijn berekeningen gebaseerd op de pro-forma aflosnota waarin een bedrag van €11.144,53 is opgenomen voor de vervroegde aflossing van de lening. Uit de e-mailberichten blijkt dat Consument alle gevraagde informatie over haar huidige geldlening heeft verstrekt. Van een redelijk handelend bekwaam adviseur mag worden verwacht dat hij Consument wijst op een mogelijke stijging van de boeterente waardoor oversluiten niet meer interessant is voor Consument. De Hypotheekfabriek diende bij aanvang van zijn werkzaamheden Consument hierop te wijzen. Vervolgens was het e-mailbericht van 16 december 2015 van Consument het aangewezen moment. Ook toen heeft De Hypotheekfabriek Consument niet gewezen op het risico van een stijgende boeterente.
- 4.3 De Commissie komt tot de conclusie dat de vordering met betrekking tot de advieskosten dient te worden toegewezen. Met betrekking tot de vordering over de taxatiekosten overweegt de Commissie als volgt.
- 4.4 Per e-mail van 23 december 2015 heeft De Hypotheekfabriek aangegeven dat het beter is om even te wachten met het inschakelen van een taxateur. Ondanks dit e-mailbericht heeft Consument toch meteen een taxateur ingeschakeld. Hoewel de Commissie begrijpt dat Consument in een dergelijke situatie voortvarend wil handelen, vindt zij dat Consument zeker gezien het e-mailbericht van 23 december 2015 van De Hypotheekfabriek voorbarig heeft gehandeld. De taxatiekosten dienen dan ook voor rekening van Consument te blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat De Hypotheekfabriek het resterende factuurbedrag van €750,00 dient te laten vervallen. De vordering met betrekking tot de taxatiekosten is afgewezen.

*De uitspraak heeft de vorm van een niet-bindend advies. Tegen deze uitspraak staat geen hoger beroep open bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. U kunt de zaak nog wel aan de rechter voorleggen.*

*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.*