

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-512
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 20 november 2015
Ingediend door : Consument
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Capelle a/d IJssel, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 27 oktober 2016
Aard uitspraak : Bindend advies

Samenvatting

Consument heeft Adviseur benaderd voor hypotheekadvies. In het advies is de verschuldigde boeterente bij de huidige geldverstrekker niet meegenomen. Het bedrag aan boeterente wordt als schade gevorderd van Adviseur. Deze vordering wordt afgewezen. De advieskosten worden gematigd. De Commissie oordeelt dat € 1.000,- door Adviseur dient te worden vergoed aan Consument.

I. Procesverloop

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

- de klachtbrief namens Consument met bijlagen;
- het door Consument nagestuurde klachtformulier;
- het verweerschrift van Adviseur;
- de repliek van Consument.

De Commissie stelt vast dat partijen hebben gekozen voor bindend advies.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2008 heeft Consument via bemiddeling van Adviseur een hypothecaire geldlening afgesloten. In 2014 heeft Consument vanwege de aankoop van een nieuwe woning contact opgenomen met Adviseur. Tussen partijen is een overeenkomst van opdracht voor hypotheekadvies tot stand gekomen. Naar aanleiding van het hypotheekadvies heeft Consument haar hypothecaire geldlening overgesloten naar een andere geldverstrekker.
- 2.2 Op 3 februari 2014 heeft Consument van Adviseur een *Persoonlijk Financieel Plan* ontvangen. In dat plan is opgenomen een financieel overzicht, waarin de aankoop- en financieringskosten staan opgenomen. De bemiddelingskosten, die Consument heeft betaald aan Adviseur staan in dat overzicht opgenomen en bedragen € 4.495,-.
- 2.3 Van de notaris heeft Consument op 19 december 2014 de aflosnota ontvangen. Uit die nota blijkt een boeterente van in totaal € 8.415,-. Consument heeft vervolgens contact opgenomen met Adviseur, daarbij aangegeven dat zij niet op de hoogte was van de boete en

Adviseur om uitleg gevraagd. Adviseur heeft Consument vervolgens het volgende gemaild:

Ik heb de documenten van de notaris bestudeerd en ik heb contact opgenomen met de notarislijn van de [Bank] en het blijkt dat de [Bank] een boete hanteert bij verkoop van de woning. Dit doet eigenlijk nagenoeg geen enkele maatschappij en ik kan me niet eens herinneren dat ik dit gezien heb. Het blijkt dat jullie de Voordeel hypotheek van de [Bank] hebben. Er is destijds 0,25% (kan ook 0,15% zijn. Twijfel hoeveel destijds de korting was op de rente) korting geven op de rente. Hier hebben jullie uiteraard al die jaren van geprofiteerd maar ik kan me voorstellen dat dit niet zo voelt nu je opeens met een boete geconfronteerd wordt. Ik schik hier zelf ook gigantisch van. Het stond destijds in jullie voorwaarden maar ik kan me voorstellen dat jullie hier geen rekening meer mee hebben gehouden.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument heeft aanvankelijk gevorderd dat Adviseur de boete aan Consument terug betaalt. Ter zitting heeft Consument haar vordering aangepast en een billijk deel van de advieskosten gevorderd van Adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur heeft zich in het gegeven hypotheekadvies niet gedragen zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam Adviseur verwacht mocht worden. Van Adviseur mocht tenminste verwacht worden dat hij Consument zou waarschuwen voor de boete die in rekening zou worden gebracht bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening. De schending van de aldus geformuleerde zorgplicht wordt bovendien door Adviseur erkend, waardoor vergoeding van de boete in de rede zou liggen. Voorts heeft Consument opgemerkt dat zij advieskosten van € 4.495,- heeft betaald en dat zij er om die reden op mocht vertrouwen dat het advies volledig en juist zou zijn. Dat dit niet het geval is geweest, vormt een extra reden dat de boete voor rekening van Adviseur dient te komen. Ter zitting heeft Consument aangegeven dat, gelet op de door Adviseur gemaakte fout en derhalve geschonden zorgplicht, tevens (gedeeltelijke) restitutie van de betaalde advies- en bemiddelingsvergoeding op zijn plaats is.

Verweer van Adviseur

3.2 Adviseur heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Adviseur heeft erkend dat de boete in het advies en in de financieringsopzet had moeten worden meegenomen, maar heeft aangegeven de geclaimde boete niet te willen vergoeden vanwege de volgende redenen:

- Toen Consument in 2008 via bemiddeling door Adviseur haar eerste hypotheek afsloot, is zij gewezen op de clausule waarin de boeterente wordt genoemd. Consument kreeg bovendien een lager rentetarief in ruil voor de opgenomen boeteclausule. Consument had daarom op de hoogte moeten zijn van het bestaan van de boete en het lag op haar weg Adviseur te wijzen op het feit dat er boeterente verschuldigd zou zijn bij verhuizing;

- Consument heeft in ruil voor de clausule waarin boeterente werd opgenomen een lagere rente gehad vanaf 2008 tot en met het oversluiten in 2014;
- De boeterente kan juridisch niet als schade worden aangemerkt en komt zodoende niet voor vergoeding in aanmerking.

Ter zitting heeft Adviseur aangegeven dat hij gezien het uitgebreide klachttraject dat met Consument werd doorlopen thans geen ruimte meer ziet voor vergoeding van (een deel van) de in rekening gebrachte advieskosten.

4. Beoordeling

- 4.1 De vraag ligt voor of Adviseur in strijd met de jegens Consument in acht te nemen zorgplicht heeft gehandeld en op grond daarvan schadeplichtig is. Derhalve moet worden onderzocht of Adviseur, gegeven de feiten en omstandigheden in deze klachtkwestie, als redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur heeft gehandeld.
- 4.2 Uitgangspunt in de beoordeling is dat Adviseur in zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft te nemen. Dat volgt uit artikel 7:401 Burgerlijk Wetboek (BW). Adviseur is aansprakelijk voor de negatieve gevolgen van zijn advies indien een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur dat advies niet zou hebben gegeven. In dat verband is Adviseur ertoe gehouden Consument voldoende duidelijke en juiste informatie te verstrekken om hem in staat te stellen een goed geïnformeerde en verantwoorde keuze te maken om de te geven adviezen al dan niet op te volgen. Tegen deze achtergrond wordt beoordeeld of, zoals Consument stelt, Adviseur toerekenbaar is tekortgeschoten in de nakoming van zijn zorgplicht.
- 4.3 Naar het oordeel van de Commissie is Adviseur toerekenbaar tekortgeschoten jegens Consument door de boeterente niet te noemen. Juist om inzage te verkrijgen in de verplichtingen die voortvloeien uit de huidige geldlening heeft Consument Adviseur ingeschakeld. Volledigheidshalve merkt de Commissie daarbij op dat Adviseur in de klachtprocedure heeft erkend dat hij had moeten ingaan op de in rekening gebrachte boete en dat hij deze in de financieringsopzet had moeten meenemen.
- 4.4 In beginsel is Adviseur doordat hij is tekortgeschoten schadeplichtig jegens Consument. De Commissie volgt Consument niet in haar vordering Adviseur te veroordelen de boeterente te betalen. De boeterente vormt immers in strikt juridische zin geen schade, maar wordt door Consument terugverdiend door het afsluiten van een lening tegen een lager rentetarief. Daarnaast is niet gesteld of gebleken dat Consument, in het geval de boeterente wel zou zijn meegenomen, haar financiering elders zou hebben ondergebracht. Dit in aanmerking nemende acht de Commissie een (gedeeltelijke) restitutie van de betaalde adviesvergoeding op zijn plaats. Dit bedrag stelt de Commissie ex aequo et bono vast op € 1.000,-.

5. Beslissing

De Commissie beslist dat Adviseur binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.000,-.

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.

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.