

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-552
(mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mevrouw mr. S.N. Poyraz, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 25 januari 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Vereniging Eigen Huis, gevestigd te Amersfoort, verder te noemen VEH
Datum uitspraak : 14 november 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft gesteld dat zijn tussenpersoon hem onjuist heeft geadviseerd met betrekking tot de rentevastperiode van zijn hypothecaire geldlening. Zo zou de tussenpersoon niet de kortere rentevastperiode van twee jaar hebben besproken en aangeboden. De Commissie overweegt als volgt. De kortere rentevastperiodes lijken te zijn besproken, maar dit blijkt niet uitdrukkelijk uit de stukken. Bovendien blijkt uit het profiel dat de consument zekerheid wenst. Niet is komen vast te staan dat consument in weerwil van het juiste advies van de tussenpersoon gekozen zou hebben voor een kortere rentevastperiode. De Commissie wijst de vordering af.

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 VEH;
- de repliek;
- de dupliek;
- de laatste reactie van Consument.

Consument heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2011 heeft Consument zich tot VEH gewend voor advies over de financiering van een koopwoning.
- 2.2 VEH heeft ter voorbereiding op het adviesgesprek Consument verzocht om een profielvragenlijst in te vullen.

In deze profielvragenlijst staat onder meer het volgende vermeld:

“5. Uw situatie in de toekomst

Mijn woning

X Ik verwacht langer dan 20 jaar in de woning te blijven wonen, omdat privé en zakelijk gewenst.

Mijn huishouden

X Om mij huidige leefpatroon voort te zetten, mogen de netto maandlasten niet hoger zijn dan € ca 1000 voor hyp.lasten (...)

“6. Uw wensen en doelen

(...)

Uw rentevastperiode (kies het best passende antwoord)

X De maandlasten van de hypotheek moeten langer dan 20 jaar gelijk blijven omdat onze voorkeur naar annuïteitenhypotheek gaat.

Ik wil een variabele rente, omdat

Ik wil een combinatie tussen een vaste en een variabele rente, omdat”

2.3 Vervolgens heeft op 7 september 2011 een adviesgesprek plaatsgevonden.

2.4 Op 29 september 2011 heeft VEH een adviesrapport opgemaakt. In het adviesrapport, dat door Consument voor gezien en akkoord is ondertekend, staat op het eerste blad onder meer het volgende vermeld:

(...) “Het is ons een genoegen u hierbij een aantal berekeningen en een samenvatting van uw persoonlijke gegevens te doen toekomen, die daarbij voor ons het uitgangspunt zijn geweest. Het is belangrijk dat u de door ons gebruikte gegevens nauwkeurig controleert, omdat uw eventuele op- of aanmerkingen zouden kunnen leiden tot een aangepast advies. “ (...)

Op blad vijf staat onder meer het volgende vermeld:

Conclusie

- De benodigde lening is met Nationale Hypotheek Garantie (NHG) verkrijgbaar (...)

Op blad zes staat vermeld:

(...) “We attenderen u erop dat de totale verwervingskosten van het huis (koopsom+bijkomende kosten) niet boven het bedrag van €350.000,- mogen uitkomen.

Koopt u echter geen woning aan, maar sluit u slechts de bestaande hypotheek over, dan staat NHG een maximale verstrekking toe tot €265.000,-.” (...)

“Motivering advies

(...)

Eventuele nadelen:

Gaat de rente nog dalen, dan profiteert u niet mee. De rente kan niet meer stijgen. Betreft hier passeren tegen offerterente. In ruil daarvoor krijgt u op voorhand 0,2% rentekorting.

- Ik heb geconcludeerd dat flexibiliteit erg belangrijk voor u is. Bij een volgende woning wilt u gaan bepalen wat de beste keuze is voor u met de dan geldende fiscale spelregels. U vindt het prettig om uw schuld te zien dalen. Daarom heb ik voor een annuïtaire aflossing gekozen.
- Verder wilt u Nationale Hypotheek Garantie. Dat betekent, dat maximaal de helft van de marktwaarde van de woning, 162.000 euro aflossingsvrij mag worden geleend. Het restant van 138.000 euro is een annuïtaire hypotheek. U gaat er vanuit dat uw inkomen nog gaat stijgen en vindt het geen probleem dat de bruto maandlasten gelijk blijven en de netto maandlasten langzaam iets stijgen vanwege de annuïtaire aflossing.” (...)

“In tegenstelling tot ons advies kiest u ervoor om meer aflossingsvrije hypotheek te nemen dan volgens onze analyse verstandig is. U heeft aangegeven dit een goede beslissing te vinden, omdat: Het vervolg hiervan staat op blad zeven:

(...)

- *u deze woning niet als uw laatste woning beschouwd voor pensionering en hier pas bij een volgende woning rekening mee te willen houden en nu de nadruk wilt leggen op lage maandlasten” (...)*

“Ik heb u geadviseerd om de rente lang vast te zetten, omdat u behoefte heeft aan stabiele maandlasten. Er is voor zover u het nu kunt overzien weinig ruimte om een stijging van de hypotheeklasten tijdens deze periode op te kunnen vangen. Een lange rentevast periode loopt in de pas met de zekerheid die u de komende periode zoekt. Een nadeel van een langere rentevast periode kan zijn dat u hoogstwaarschijnlijk een boete moet betalen indien u binnen de rentevaste periode de hypotheek ingrijpend wilt wijzigen of oversluiten naar een andere geldverstrekker zonder dat u verhuist.

U hebt aangegeven dat u zich prettig voelt als de rente voor een periode van minimaal 10 jaar vast zal staan. Dat geeft u een zekere mate van zekerheid. Bovendien is de kans groot dat [naam kind 1] en [naam kind 2] tegen die tijd het huis uit zijn. Hierdoor zullen uw kosten mogelijk lager uitvallen.”

- 2.5 In november 2011 heeft Consument via VEH een overeenkomst van geldlening gesloten met een geldverstrekker voor een bedrag van €300.000,00. Het betreft een deel annuïteitenhypotheek en een deel aflossingsvrije hypotheek waarbij de rente voor tien jaar is vastgesteld op 4,6%.
- 2.6 Volgens de rentehistorie van de geldverstrekker gold op 14 oktober 2011 de volgende rente: flexibel 3,6%, twee jaar rentevast 3,5%, vijf jaar rentevast 4,0%.
- 2.7 In 2015 heeft Consument een klacht ingediend bij VEH. Volgens het e-mailbericht van 18 februari 2015 wordt voor de omzetting van de rentevastperiode een boeterente van €24.227,00 in rekening gebracht.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert €33.000,00 schadevergoeding. Dit betreft het verschil tussen de rentepercentages 4,6 en 3,5 berekend over een periode van tien jaar. Tevens vordert Consument een kosteloze omzetting van de rentevastperiode naar twee jaar. Consument bedoelt hiermee dat VEH de boeterente voor haar rekening dient te nemen.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Consument stelt dat de adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend bekwaam adviseur mag worden verwacht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
 - VEH heeft Consument bij het afsluiten van de hypothecaire geldlening niet de mogelijkheid geboden om voor een kortere rentevastperiode te kiezen, terwijl een kortere rentevastperiode passend is bij zijn situatie. VEH heeft niet geïnformeerd over een kortere rentevastperiode van bijvoorbeeld twee of vijf jaar. De verstrekte informatie over de rentevastperiode was niet compleet en onjuist. Hierdoor heeft Consument geen goede keuze kunnen maken voor een rentevastperiode.

De beste optie was namelijk een rentevastperiode van twee jaar gezien het renteverskil van 1,1%. Door de profielvragenlijst werd Consument onbewust naar een bepaalde, niet beste keuze van twintig jaar gestuurd. De mogelijkheid van een rentevastperiode van twee, vijf of tien jaar werd niet geboden.

- Consument wilde de laagste stabiele maandlasten.
- Gezien het ruime spaargeld dat Consument had, was een kortere rentevastperiode met NHG wel mogelijk. Bij de toenmalige toetsrente van 5,4% bleek een hypotheekbedrag van bijna €290.000,00 euro mogelijk te zijn met inbreng van spaargeld.

Verweer VEH

3.3 VEH heeft de stellingen van Consument gemotiveerd weersproken. Voor zover nodig zal de Commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

4. Beoordeling

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of VEH heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend bekwaam adviseur mag worden verwacht. De Commissie overweegt als volgt.
- 4.2 De stelling van Consument komt erop neer dat VEH hem niet of onvoldoende heeft geïnformeerd over de verschillende rentevastperiodes met bijbehorende rentepercentages. Volgens Consument zou hij bij volledige en juiste informatieverstrekking gekozen hebben voor de kortere rentevastperiode van twee jaar.
- 4.3 De Commissie oordeelt dat het advies van VEH niet onjuist is. Zo heeft VEH informatie over onder meer de financiële positie, doelstelling en risicobereidheid van Consument ingewonnen. Hieruit komt naar voren dat Consument stabiele maandlasten wenst en weinig ruimte heeft om een stijging van de hypotheeklasten op te vangen. Een korte rentevastperiode van bijvoorbeeld twee jaar biedt weinig zekerheid. Een hypothecaire geldlening heeft doorgaans een looptijd van dertig jaar en een rentevastperiode van twee jaar betekent dat de rente op redelijk korte termijn kan stijgen of dalen. Tegenstrijdig met de wens van zekerheid heeft Consument ook aangegeven dat hij lage maandlasten wil. Dit is ondervangen met een gedeeltelijke aflossingsvrije hypothecaire geldlening. Het advies sloot aan op de situatie van Consument. In tegenstelling tot hetgeen Consument beweert, betekent de voordeligste optie van twee jaar niet dat dat het beste advies is gezien het profiel van Consument. Consument heeft ook niet ten tijde van het advies aangegeven dat deze inschatting van de adviseur onjuist was door bijvoorbeeld het adviesrapport niet te ondertekenen of zijn bezwaren of op- en aanmerkingen te uiten.
- 4.4 Met betrekking tot de informatieverstrekking over de verschillende rentevastperiodes geeft de Commissie aan dat zij niet kan vaststellen wat er tijdens het adviesgesprek hierover is medegedeeld. Daarom baseert zij haar standpunt op de beschikbare stukken. Een kortere rentevastperiode lijkt te zijn besproken, maar is niet in duidelijke en niet mis te verstane bewoordingen terug te vinden. Dit blijkt uit het volgende. In de profielvragenlijst is de optie van een variabele rente of een combinatie met een vaste rente weergegeven. Ook staat de optie van twintig jaar vermeld en is het advies uiteindelijk een rentevastperiode van tien jaar geworden. Tevens is Consument gewezen op het feit dat hij er niet van kan profiteren als de rente daalt.

4.5 Als Consument in 2011 wel uitdrukkelijk en in reproduceerbare vorm was gewezen op een rentevastperiode van twee jaar, dan is het nog maar de vraag of Consument in weerwil van het juiste advies van VEH had gekozen voor een rentevastperiode van twee jaar. Dit betreft een hypothetische vraag, die Consument met de wetenschap van achteraf bevestigend beantwoordt. Dit is onvoldoende om de vordering toe te wijzen. Bovendien blijkt uit de profielvragenlijst en het adviesrapport het tegendeel. Daarmee bedoelt de Commissie de zekerheid die door Consument werd gewenst.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering af.

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.