

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2016-580
(mr. E.L.A. van Emdenopdra, voorzitter en mr. M.C.Y. van de Griendt, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 21 december 2015
Ingediend door : 'Consument'
Tegen : Goedkopehypotheek.nl, gevestigd te Kuinre, verder te noemen 'Adviseur'
Datum uitspraak : 24 november 2016
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument wilde zijn hypothecaire geldlening oversluiten. Hierbij spelen de kosten voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening en dus de boeterente een belangrijke rol. Het is de Commissie niet gebleken dat de Adviseur Consument heeft gewezen op het risico van een stijging van de boeterente. Adviseur heeft enkel een niet ondertekend adviesrapport en niet aan Consument gerichte aflosnota's overgelegd. De advieskosten worden daarom gematigd. De Commissie is echter van oordeel dat de Adviseur niet geheel verantwoordelijk kan worden gehouden voor de door Consument gemaakte keuze om de hypotheekakte niet te laten passeren. De Adviseur heeft voor Consument immers wel werkzaamheden verricht in het kader van de aan haar verstrekte opdracht. Niet is gebleken dat de Adviseur deze werkzaamheden voor het overige onjuist heeft verricht. De Commissie oordeelt dat het honorarium van de Adviseur wordt gematigd tot € 1000,-.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier;
- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- het verweerschrift van de Adviseur met bijlagen;
- de repliek van Consument;
- aanvullende informatie van de Adviseur;
- de reactie van Consument op de aanvullende informatie van de Adviseur.

De Commissie stelt vast dat de Adviseur heeft gekozen voor een niet-bindend advies. De uitspraak is daardoor niet-bindend.

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 Adviseur heeft in 2014 een bezoek gebracht aan Consument. Consument wenste zijn bestaande hypothecaire geldlening bij ING Bank N.V. (hierna: "ING") over te sluiten zodat zijn maandlasten lager zouden worden.

- 2.2 Consument heeft op 3 september 2014 een Overeenkomst opdracht hypotheek (hierna: 'Overeenkomst') gesloten met de Adviseur in verband met het adviseren en bemiddelen bij de totstandkoming van een hypotheekovereenkomst. Consument is voor deze dienstverlening met de Adviseur een honorarium van € 1.500,- overeengekomen. In de Overeenkomst is het volgende opgenomen:

“Voortijdige beëindiging opdracht

Indien u, voordat bemiddeling door Goedkopehypotheek.nl VOF heeft geleid tot afsluiting door u van een hypotheek, besluit geen gebruik (meer) te maken van de advies- en/of bemiddelingsactiviteiten van Goedkopehypotheek.nl bent u een honorarium verschuldigd van € 1.500,-. Daarvoor ontvangt u dan een factuur. Dit geldt ook indien nog geen concrete offerte van enige financiële instelling aan u is gepresenteerd (...)

- 2.3 Op 12 september 2014 is het bedrag van € 1.500,- gefactureerd door de Adviseur. Dit bedrag is niet betaald door Consument.
- 2.4 Adviseur heeft een adviesrapport overgelegd, dat overigens niet door Consument is getekend. In het adviesrapport d.d. 2 december 2014 is – onder meer – het volgende opgenomen:

HYPOTHEEK	HUIDIGE SITUATIE	NIEUWE SITUATIE
Bedrag	€ 176.596	€ 179.457**
Rente leningdeel 1	4,25%	2,5%
Rente leningdeel 2	5,35%	2,5%
Rentevastperiode leningdeel 1	0 maanden (12 maanden rentebedenktijd)	60 maanden
Rentevastperiode leningdeel 2	0 maanden (12 maanden rentebedenktijd)	60 maanden
Bruto maandlast	€ 667	€ 368
Bruto rentevershil	€ 299	
Kosten	€ 2.861 (boeterente € 761*)	
Terugverdientijd	10 maanden	

* De boeterente is door ons zo goed mogelijk bepaald ten tijde van het opmaken van dit advies. De hoogte ervan kan echter afwijken op aktedatum als gevolg van o.a. rentewijzigingen.
** Ter vergelijking is het hypotheekbedrag van de nieuwe situatie gelijk gemaakt met het hypotheekbedrag van de huidige situatie.

- 2.5 De Adviseur heeft een financieringsopzet opgesteld, gedateerd op 4 december 2014. Hierin is - onder meer - het volgende opgenomen:

“Financieringsopzet, Voorstel I

Af te lossen bestaande hypoth(e)k(en)	€ 176.596
	<hr style="width: 100px; margin-left: 0;"/> +
	€ 176.596

Financieringskosten

Kosten hypotheekakte	(1)(2)	€ 600
Advieskosten	(1)(3)	€ 1.500
Boeterente aflossing hypothe(e)k(en)	(1)	€ 761

TOTAAL FINANCIERINGSKOSTEN	_____ + € 2.861
Financieringsbehoefte	_____ + € 179.457
Inbreng eigen middelen	€ 0
	_____ -
Gewenst hypotheekbedrag	€ 179.457
Eigenwoningschuld ING Hypotheek (Box 1)	€ 176.596
Box 3	€ 2.861

- (1) Deze kosten zijn aftrekbaar van de inkomstenbelasting in het jaar van betaling. Dit is alleen van toepassing indien deze kosten betrekking hebben op een lening voor de aankoop, de verbetering of het onderhoud van uw eerste woning of het onderhoud aan uw bestaande lening in box 1.
- (2) De vermelde notaristarieven zijn indicatief. De tarieven zijn vrij onderhandelbaar.
- (3) Deze kosten zijn voor maximaal € 3.630 en 1,5% van het gewenste hypotheekbedrag per belastingplichtige aftrekbaar. Het eventueel meerdere kan gedurende de looptijd van de lening in aftrek worden gebracht.

(...)

Aan dit overzicht kunnen geen rechten worden ontleend.”

- 2.6 De Adviseur heeft bij ING een offerte aangevraagd voor de hypothecaire geldlening. ING heeft op 22 december 2014 een offerte uitgebracht. Consument heeft de offerte op 23 december 2014 getekend. In de offerte is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Annuleringskosten

U betaalt annuleringskosten als de hypotheekakte niet passeert binnen de termijn die u in de getekende offerte bent overeengekomen. Deze kosten zijn 1% van het aangevraagde hypotheekbedrag.”

- 2.7 Op 8 januari 2015 heeft ING laten weten aan de Adviseur dat de hypotheekaanvraag van Consument is geaccepteerd en de stukken naar de notaris zijn gestuurd.
- 2.8 ING heeft bij brief d.d. 26 januari 2015 een aflossingsnota verzonden aan de notaris. Op de aflossingsnota van de hypothecaire geldlening met hypotheeknummer **[Nr. 1]** staat - onder meer - het volgende:

“hypotheeknummer

[nr. 1]

(...)

onderwerp:

aflossingsnota

(...)

Hierbij berichten wij u dat voor algehele aflossing onderstaand totaalbedrag verschuldigd is op 13 februari 2015. Op deze datum dient bijschrijving te hebben plaatsgevonden.

(...)		
Lening	(zie specificatie)	E 131.980,08
Overige kosten	(zie specificatie)	E 293,00
		<hr/>
Totaal verschuldigd		E 132.273,08

(...)

De rentestand op de dag van aflossing is bepalend voor het al dan niet in rekening brengen van vergoeding voor vervroegde aflossing en mogelijk ook voor de hoogte van deze vergoeding. Indien hiervan sprake is, ontvangt u voor de hierboven aangegeven aflossingsdatum een gewijzigde aflossingsnota.

(...)

Hieronder vindt u achtergrondinformatie over de wijze waarop de ING de berekening van de boete voor een volledige aflossing, die u hebt aangevraagd.

Wanneer moet u een boete betalen?

Is uw huidige hypotheekrente hoger dan de actuele rente van de resterende rentevaste periode voor nieuwe soortgelijke hypotheekleningen, en is het bedrag dat u wilt aflossen hoger dan u per jaar boetevrij mag aflossen, dan bent u voor de volledige aflossing boete verschuldigd.

(...)"

- 2.9 ING heeft bij brief d.d. 26 januari 2015 een aflossingsnota verzonden aan de notaris. Op de aflossingsnota van de hypothecaire geldlening met hypotheeknummer [nr. 2] staat - onder meer - het volgende vermeld:

"hypotheeknummer

[nr. 2]

(...)

onderwerp:

aflossingsnota

(...)

Hierbij berichten wij u dat voor algehele aflossing onderstaand totaalbedrag verschuldigd is op 13 februari 2015. Op deze datum dient bijschrijving te hebben plaatsgevonden.

(...)

Lening	(zie specificatie)	E 45.280,87
Overige kosten	(zie specificatie)	E 3.366,17
		<hr/>

Totaal verschuldigd E 48.647,05

(...)

De rentestand op de dag van aflossing is bepalend voor het al dan niet in rekening brengen van vergoeding voor vervroegde aflossing en mogelijk ook voor de hoogte van deze vergoeding. Indien hiervan sprake is, ontvangt u voor de hierboven aangegeven aflossingsdatum een gewijzigde aflossingsnota.

(...)

Hieronder vindt u achtergrondinformatie over de wijze waarop de ING de berekening van de boete voor een volledige aflossing, die u hebt aangevraagd.

Wanneer moet u een boete betalen?

Is uw huidige hypotheekrente hoger dan de actuele rente van de resterende rentevaste periode voor nieuwe soortgelijke hypotheek, en is het bedrag dat u wilt aflossen hoger dan u per jaar boetevrij mag aflossen, dan bent u voor de volledige aflossing boete verschuldigd.

(...)"

2.10 In de nota afrekening d.d. 28 januari 2015 staat onder meer het volgende:

“NOTA VAN AFREKENING

(...)

Bemiddelingskosten hypotheek € 1.500,-

Administratiekosten € 6,05

(...)

Totaal notariskosten € 600,91

(...)

Totaal kadasterkosten (inclusief BTW) € 238,18

(...)

TE BETALEN

TE ONTVANGEN

€ 183.281,10

€ 179.457,00

€ 179.457,00 -

Door u te betalen

€ 3.824,10

(...)"

2.11 Consument is het niet eens met het bedrag van € 3.824,10 dat hij dient te betalen op grond van de nota van afrekening. Consument heeft de hypotheekakte daarom niet laten passeren binnen de in de offerte genoemde termijn. ING heeft vervolgens op grond van de offerte annuleringskosten in rekening gebracht bij Consument.

2.12 Consument heeft een klacht ingediend tegen de Adviseur en ING.

In de brief van 30 juli 2015 heeft ING Bank het volgende geschreven:

“Uw hypotheekaanvraag hebben wij terzijde gelegd.

Volgens de voorwaarden van de Voordeelrente bent u de ING in dit geval annuleringskosten verschuldigd. Deze annuleringskosten bedragen 1% over het hypotheekbedrag uit uw offerte.

Binnenkort wordt automatisch € 1.794,57 afgeschreven van het rekeningnummer dat in uw offerte staat.”

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

3.1 Consument vordert dat de advieskosten van € 1.500,- worden kwijtgescholden door de Adviseur.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.
- De Adviseur heeft bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening niet voldaan aan zijn zorgplicht. De Adviseur heeft Consument onjuist voorgelicht en er zijn fouten gemaakt in de offerte. Consument zou voor ongeveer € 2.000,- zijn hypothecaire geldlening kunnen oversluiten. Dit bleek niet het geval te zijn. Op het moment dat Consument de hypotheekakte niet wilde laten passeren, bleek dat hij ook nog annuleringskosten verschuldigd was. Hier is hij nooit op gewezen door de Adviseur dan wel door ING. Bovendien is de communicatie met de Adviseur niet goed verlopen. De Adviseur heeft namelijk telefonisch contact, e-mailberichten en aangetekende brieven niet beantwoord. De Adviseur heeft Consument hierdoor lange tijd veel ellende bezorgd.
 - Consument heeft het adviesrapport van de Adviseur nooit ontvangen. Bovendien bevat dit rapport onjuiste informatie.

Verweer Adviseur

- 3.3 Adviseur heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:
- Consument heeft zelf besloten om de aktes bij de notaris niet te ondertekenen, omdat de vergoedingsrente hoger uitviel dan was opgenomen in de financieringsopzet. Hiervoor kan Adviseur niet aansprakelijk worden gesteld. Bovendien kan Adviseur hier geen invloed op uitoefenen. Ter zitting heeft de Adviseur erkend dat de communicatie wellicht niet helemaal optimaal is verlopen, maar de hypotheekaanvraag is geheel doorgenomen met Consument en de onderlinge wisseling van adviseurs heeft pas plaatsgevonden nadat de offerte niet is gepasseerd. Bovendien is de fout in de offerte hersteld.
 - In de door Consument ondertekende offerte wordt duidelijk vermeld dat Consument bij annulering kosten verschuldigd is.

4. Beoordeling

- 4.1 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur dient te worden gekwalificeerd als een overeenkomst van opdracht in de zin van artikel 7:400 BW. Op de Adviseur rust in dit kader derhalve een zorgplicht jegens Consument. In de jurisprudentie is die zorgplicht nader uitgewerkt in die zin dat een assurantietussenpersoon tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht (zie HR 10 januari 2003, NJ 2003, 375, rov. 3.4.1).

- 4.2 De vraag die de Commissie moet beantwoorden is dan ook of de Adviseur aan deze zorgplicht heeft voldaan. Bij de beantwoording van deze vraag dient de Commissie tot uitgangspunt te nemen dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag worden verwacht dat hij beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, dat hij de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen behartigt en dat hij zorgvuldigheid betracht in de advisering van zijn cliënten. Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tussenpersoon mag voorts worden verwacht dat hij zijn cliënten zodanig informeert over de aard van het product en de risico's van hun keuzes, dat de cliënten vóór het sluiten van de overeenkomst een weloverwogen beslissing kunnen nemen.
- 4.3 Consument stelt dat de Adviseur in zijn verplichtingen jegens hem tekort is geschoten door hem onjuist te informeren, fouten te maken en door slechte communicatie. Vaststaat dat de Adviseur werkzaamheden heeft verricht voor Consument en dat de communicatie te wensen heeft overgelaten. Ook staat vast dat Consument zelf heeft besloten om het adviestraject niet verder voort te zetten. Hiertoe is Consument overgegaan omdat de kosten voor het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening hoger uitvielen dan aanvankelijk zou zijn gecommuniceerd. Vaststaat dat de oversluitkosten hoger uit zijn gevallen door een stijging van de boeterente. Hoewel de Commissie het niet aannemelijk acht dat Consument nimmer is geweest op de boeterente, heeft de Adviseur niet anders dan door het overleggen van het niet ondertekende adviesrapport en de niet aan Consument gerichte aflosnota's niet duidelijk kunnen maken dat hij gewezen heeft op het mogelijk stijgen van de boeterente. Nu de kosten voor het oversluiten van de hypothecaire geldlening en dus de hoogte van de boeterente belangrijk rol speelden voor Consument, heeft de Adviseur door hier niet op te wijzen niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en bekwaame adviseur mag worden verwacht. De Commissie is echter van oordeel dat de Adviseur in het onderhavige geval niet geheel verantwoordelijk kan worden gehouden voor de door Consument gemaakte keuze om de hypotheekakte niet te laten passeren. De Adviseur heeft voor Consument immers wel werkzaamheden verricht in het kader van de aan hem verstrekte opdracht. Niet is gebleken dat de Adviseur deze werkzaamheden voor het overige onjuist heeft verricht.
- 4.4 De Commissie is van oordeel dat de in r.o. 4.3 genoemde omstandigheden meebrengen dat het naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid passend is dat de Adviseur zijn honorarium matigt tot € 1000,- van € 1.500,-.

5. Beslissing

De Commissie wijst de vordering gedeeltelijk toe, in die mate dat het honorarium van de Adviseur wordt verlaagd met € 500,- tot € 1000,-.

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.

