

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-081**

Klacht ontvangen op : 1 februari 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Goedkopehypotheek.nl, gevestigd te Kuinre,  
verder te noemen de “de Adviseur”  
Datum uitspraak : 31 januari 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

### **Samenvatting**

Tussen Consument en de Adviseur is een overeenkomst van opdracht gesloten uit hoofde waarvan de Adviseur heeft geadviseerd en bemiddeld bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening van Consument. Voor deze diensten is tussen partijen afgesproken dat een honorarium van € 2.750,- verschuldigd zou zijn. Consument klaagt erover dat de Adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van de verbintenissen die voortvloeien uit de overeenkomst van opdracht. Naar het oordeel van de Commissie moet worden aangenomen dat Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht, daar de Adviseur de fiscaliteit, naast in cijfers, niet duidelijk in woorden in het adviesrapport heeft uitgewerkt. Gelet op het vorenstaande is het naar het oordeel van de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het gehele honorariumbedrag van € 2.750,- dat tussen partijen is overeengekomen. De Commissie beslist dat Adviseur een bedrag van € 500,- aan Consument dient te vergoeden.

### **I. 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 Adviseur met bijlagen;
- de repliek van Consument met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument van 24 november 2016.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 30 november 2016 en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument heeft zijn huidige geldverstrekker, de Direktbank, op 10 september 2015 verzocht om een pro forma aflosnota met betrekking tot vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening met leningnummer [..nummer A..]. Bij brief van 14 september 2016 heeft Direktbank aan dit verzoek voldaan. Hierin staat, voor zover relevant, het volgende:

*“Als u de hypotheek per 9 oktober 2015 helemaal aflost, is er nog een bedrag verschuldigd. U ontvangt hierbij een indicatie van dat bedrag.*

[...]

Leningdeel boete 1	€	9.327,32
Leningdeel boete 2	€	742,24
Leningdeel boete 3	€	10.123,24

[...]

*N.B. Dit betreft een Pro Forma opgave! Aan deze opgave kunnen geen rechten worden ontleend.”*

- 2.2 Op 14 september 2015 heeft Consument verzocht om een pro forma aflosnota met betrekking tot vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening met leningnummer [..nummer B..]. Bij brief van 16 september 2015 heeft Direktbank aan dit verzoek voldaan. De boeterente betrof € 2.765,59. Ook hierop staat duidelijk aangegeven dat het een pro forma aflosnota betreft.
- 2.3 Consument heeft zich hierna tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling ten behoeve van het oversluiten van zijn hypothecaire geldlening met leningnummers [..nummer B.] en [..nummer A..]. Op 25 september 2015 heeft een oriënterend gesprek plaatsgevonden tussen Consument en de Adviseur.
- 2.4 Tussen Consument en de Adviseur is op 25 september 2015 een overeenkomst van opdracht gesloten uit hoofde waarvan de Adviseur heeft geadviseerd en bemiddeld bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening van Consument. Voor deze diensten is tussen partijen afgesproken dat een honorarium van € 2.750,- verschuldigd zou zijn.
- 2.5 Op 5 oktober 2015 heeft Dynamic Credit Woninghypotheken B.V. een hypotheekofferte voor een bedrag van € 371.631,- uitgebracht. Consument heeft de offerte op 12 oktober 2015 ondertekend. De offerte was na ondertekening geldig tot 5 februari 2016.
- 2.6 Adviseur heeft een adviesrapport overgelegd, dat overigens niet door Consument is getekend. In het adviesrapport d.d. 5 oktober 2015 is – onder meer – het volgende opgenomen:

HYPOTHEEK	HUIDIGE SITUATIE	NIEUWE SITUATIE
Ingangsdatum	01-01-2006	01-11-2015
Bedrag	€ 343.913	€ 371.631
Rente leningdeel 1	4,4%	3,38%
Rente leningdeel 2	4,4%	3,38%
Rente leningdeel 3	4,4%	
Rente leningdeel 4	5,9%	
Rentevastperiode leningdeel 1	240 maanden	180 maanden
Rentevastperiode leningdeel 2	240 maanden	180 maanden
Rentevastperiode leningdeel 3	240 maanden	
Rentevastperiode leningdeel 4	240 maanden	
Bruto maandlast	€ 1.284	€ 1.047
Bruto rentevershil	€ 238	
Kosten	€ 27.718 (boeterente € 23.000*)	
Terugverdientijd	117 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 akte datum als gevolg van o.a. rentewijzigingen.

2.7 Ten aanzien van het fiscale gedeelte is het volgende in het adviesrapport opgenomen:

#### Fiscale aftrek

##### UW WENS

Ik heb geen specifieke wens

##### ONS ADVIES

Op 31 december 2012 had u een Eigen Woning Schuld. Het gevolg hiervan is, dat u uw aflosvrije hypotheek en de beleggingshypotheek mee mag nemen in uw nieuwe hypotheek.

De beleggingshypotheek mag door de plaatsing van de KEW-clausule op de beleggingspolis omgezet worden naar een gegarandeerde (bank)spaarhypotheek. Wij adviseren u van dit recht gebruik te maken. De fiscale voordelen ontstaan doordat er niet wordt afgelost op de schuld en de aftrek over het gehele bedrag in stand blijft. U moet wel de oorspronkelijke einddatum en premie in stand houden. Hypotruf kent dit produkt niet, vandaar dat we dit voorstel op de tarieven van Aegon gerekend hebben.

Wij adviseren u de volledige hypotheek af te lossen binnen de fiscale looptijd. Dat is voor het € Over de gehele looptijd geeft dit een aanzienlijke besparing. De maandlast is echter wel hoger dan in de huidige situatie. Deze situatie hebben wij voor u uiteengezet in voorstel 2.

	HUIDIGE SITUATIE	NIEUWE SITUATIE
Type financiering		Overstluiten
Ingangsdatum	01-01-2006	01-11-2015
Af te lossen bestaande hypothe(e)k(en)	-	€ 343.913
Benodigde financiering	-	€ 371.631
Hoogte hypotheek	€ 343.913	€ 371.631
Kapitaalopbouw	€ 0	€ 0
Fiscaal aftrekbaar	€ 343.913	€ 343.913
Verkoopprijs	€ 0	-
Gedeelte in box 3	€ 0	€ 27.718
Eigen woning reserve bij verkoop	-	€ 0

JAAR	HYPO- THEEK- SCHULD	FISCAAL AF- TREKBAAR	BRUTO MAANDLAST	NETTO MAANDLAST	BIZONDERHEDEN
2015	€ 371.014	€ 328.703	€ 1.416	€ -44	Ingangsdatum hypotheek
2016	€ 355.240	€ 325.382	€ 1.410	€ 1.059	
2017	€ 351.336	€ 321.947	€ 1.382	€ 1.049	
2018	€ 347.297	€ 318.395	€ 1.382	€ 1.056	
2019	€ 343.121	€ 314.720	€ 1.382	€ 1.063	
2020	€ 338.801	€ 310.919	€ 1.382	€ 1.070	
2021	€ 334.332	€ 306.988	€ 1.382	€ 1.077	
2022	€ 329.710	€ 302.922	€ 1.382	€ 1.084	
2023	€ 324.930	€ 298.717	€ 1.382	€ 1.092	
2024	€ 319.985	€ 294.367	€ 1.382	€ 1.100	
2025	€ 314.871	€ 289.867	€ 1.382	€ 1.107	
2026	€ 309.581	€ 285.213	€ 1.382	€ 1.115	
2027	€ 304.110	€ 280.400	€ 1.382	€ 1.121	
2028	€ 298.450	€ 275.421	€ 1.382	€ 1.127	
2029	€ 292.597	€ 270.271	€ 1.382	€ 1.133	
2030	€ 286.542	€ 264.945	€ 1.382	€ 1.139	Einde rentevastperiode + evt. rentebedenktijd leningdeel 1 Einde rentevastperiode + evt. rentebedenktijd leningdeel 2
2031	€ 280.280	€ 259.435	€ 1.382	€ 1.145	
2032	€ 273.802	€ 253.737	€ 1.382	€ 1.151	
2033	€ 267.103	€ 247.843	€ 1.382	€ 1.158	
2034	€ 260.173	€ 241.746	€ 1.382	€ 1.169	
2035	€ 253.005	€ 3.058	€ 1.372	€ 1.169	Einde (gedeelte) renteaftrek leningdeel 1 Einde (gedeelte) renteaftrek leningdeel 2
2036	€ 245.592	€ 0	€ 1.321	€ 1.321	
2037	€ 237.923	€ 0	€ 1.321	€ 1.321	
2042	€ 195.449	€ 0	€ 1.321	€ 1.321	
2043	€ 186.059	€ 0	€ 1.321	€ 1.321	
2045	€ 168.000	€ 0	€ 1.180	€ 1.180	Einde looptijd leningdeel 1 Einde looptijd leningdeel 2

- 2.8 Consument heeft op 13 oktober 2015 een opdracht tot dienstverlening met de notaris gesloten uit hoofde waarvan de notaris de hypotheekakte heeft opgesteld en laten passeren. Voor deze diensten is tussen partijen afgesproken dat een honorarium van € 595,- verschuldigd zou zijn.
- 2.9 Op 14 oktober 2015 is het bedrag van € 2.750,- gefactureerd door de Adviseur. Dit bedrag is op 22 januari 2016 door Consument onder protest betaald.
- 2.10 Op 20 oktober 2015 heeft de notaris de Direktbank namens Consument verzocht om een definitieve aflosnota met betrekking tot vervroegde aflossing van de hypothecaire geldlening met leningnummers [..nummer B..] en [..nummer A..]. Bij brieven van 9 november 2015 heeft de Direktbank aan dit verzoek voldaan. De boeterentes voor leningnummers [..nummer B..] en [..nummer A..] betroffen respectievelijk € 4.056,91 en € 32.784,34.
- 2.11 Op 9 december 2015 heeft de notaris een e-mail aan Consument en de Adviseur toegezonden. Hierin is – voor zover relevant – het volgende opgenomen:

“Geachte [..Consument..],

Met betrekking tot de oversluiting van uw hypotheek naar Dynamic Credit Woninghypotheek doe ik u hierbij de volgende stukken toekomen:

- het concept van de hypotheekakte;
- de nota van afrekening met bijbehorende bijlagen.

[...]

Blijkens bijgaande nota van afrekening dient u voor de ondertekening van de akte(n) nog een bedrag van € 13.644,12 te voldoen.”

- 2.12 Het bedrag van € 13.644,12 bleek een verhoging van de boeterente te zijn. Consument heeft in januari 2016 te kennen gegeven niet akkoord te gaan met de verhoogde boeterente. Consument heeft besloten de hypotheekakte niet te laten passeren en de hypothecaire geldlening niet over te sluiten.

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

*Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert dat de Adviseur wordt veroordeeld tot terugbetaling van de advies- en bemiddelingskosten ad € 2.750,-.

*Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur is tekortgeschoten in de nakoming van verbintenissen die voortvloeien uit de met Consument gesloten overeenkomst van opdracht. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan.
- Partijen waren overeengekomen dat de hypothecaire geldlening zou worden overgesloten met gesloten beurzen. Consument zou niets hoeven bij te betalen. Door de e-mail van de notaris van 9 december 2015 is Consument geïnformeerd over het feit dat hij € 13.644,12 extra aan de notaris moest voldoen, omdat de boeterente hoger was uitgevallen. Het was een verplichting van de Adviseur om Consument tijdig voor het passeren van de hypothecaire akte te informeren over het feit dat de boeterente was verhoogd.
  - Consument heeft voordat hij zich tot de Adviseur wendde de pro forma aflosnota's van de twee leningdelen bij Direktbank opgevraagd. Bij de aanvang van het adviestraject zijn de opgevraagde pro forma aflosnota's van Direktbank aan de Adviseur gegeven. Het had op de weg van de Adviseur gelegen om Consument te informeren over het feit dat de boeterente zou kunnen fluctueren. Consument was in de veronderstelling dat de boeterente gelijk zou blijven.
  - De Adviseur heeft Consument foutieve informatie verstrekt. De Adviseur heeft namelijk aangegeven dat de boeterente eenmalig fiscaal aftrekbaar zou zijn. Dit blijkt niet mogelijk wanneer de boeterente wordt meegefinancierd in de nieuwe hypothecaire geldlening waar in het onderhavige geval sprake van was.

- De aanvraag heeft veel te lang geduurd en de Adviseur heeft hiermee niet voldoende inspanning geleverd. Consument heeft de Adviseur meerdere malen verzocht om het proces te versnellen. Daarnaast kreeg Consument geen antwoord van de Adviseur op de door hem verzonden e-mails omtrent onderhavige klacht. Toen de Adviseur uiteindelijk antwoord gaf, was dit zeer summier.
- In het adviesrapport zijn ten aanzien van de fiscaliteit van het oversluiten van de hypothecaire geldlening enkel cijfers opgenomen. Er wordt bij deze cijfers geen schriftelijke uitleg gegeven, terwijl de fiscaliteit van een hypothecaire geldlening van essentieel belang is.

#### Verweer van de Adviseur

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

- Op grond van de overeenkomst tot opdracht heeft de Adviseur slechts een inspanningsverplichting, geen resultaatverplichting. De Adviseur heeft aan zijn inspanningsverplichting voldaan. Daarnaast heeft zij ook resultaat geleverd. Er is namelijk een finaal akkoord gesloten bij de geldverstrekker waardoor het voor Consument mogelijk was geweest om de huidige hypotheek over te sluiten. Consument heeft zelf besloten de hypothecaire geldlening niet meer over te sluiten vanwege de boeterente die hij aan de Direktbank verschuldigd was.
- De Adviseur heeft een schatting gemaakt van de verwachte boeterente. De Adviseur heeft echter geen invloed op de rentestanden van de geldverstrekker waardoor de boeterente anders kan uitvallen dan geschat. De Adviseur heeft dit ook aan Consument aangegeven. Daarnaast is in het adviesrapport vermeld dat de boeterente door de Adviseur zo goed mogelijk is bepaald ten tijde van het opmaken van het advies, maar dat de hoogte ervan op de aktedatum kan afwijken als gevolg van onder andere rentewijzigingen.
- Het adviesrapport is volledig en voldoende duidelijk, ook ten aanzien van de fiscaliteit. In het adviesrapport is een hele paragraaf opgenomen over de fiscale aftrek. Het is aangegeven in cijfers en daarnaast doorberekend in de maandlasten.

## 4. Beoordeling

- 4.1 Tussen partijen is in geding of de Adviseur toerekenbaar tekort is geschoten in zijn verplichtingen uit hoofde van de tussen hem en Consument geldende overeenkomst van opdracht, als gevolg waarvan hij gehouden is de advieskosten terug te betalen aan Consument.
- 4.2 De rechtsverhouding tussen Consument en de Adviseur kwalificeert zich als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 van het Burgerlijk Wetboek). In het licht hiervan rustte op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consument een zorgplicht. De inhoud van deze zorgplicht is in de rechtspraak ingevuld. Daaruit blijkt dat een adviseur tegenover zijn opdrachtgever de zorg moet betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.o. 3.4.1.

Als uitgangspunt geldt dan ook dat van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur 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 adviseur 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 een hypothecaire geldlening een weloverwogen beslissing kunnen nemen.

- 4.3 Consument stelt zich op het standpunt dat de Adviseur niet als een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur heeft gehandeld door de geleverde diensten niet, niet volledig en onjuist uit te voeren. Ten aanzien van de boeterente stelt Consument dat onvoldoende duidelijk was dat de boeterentes vermeld in de pro forma aflosnota's konden fluctueren en dat het op de weg van de Adviseur had gelegen om Consument hierover te informeren. Vast staat dat Consument de Direktbank op 10 en 14 september 2015 zelf heeft verzocht om de pro forma aflosnota's en deze ook zelf heeft ontvangen. Uitgangspunt is dat een pro forma aflosnota slechts *indicatief* is en de boeterente weergeeft indien de hypothecaire geldlening *op dat moment* zou worden afgelost. De Commissie is van oordeel dat duidelijk is dat de aflosnota's indicatief zijn, nu in de brieven van 14 en 16 september 2015 staat opgenomen dat het een *indicatief* bedrag is. Van een *definitief* bedrag is derhalve geen sprake. Daarnaast staat op pagina 43 van het adviesrapport dat de boeterente die in het adviesrapport is opgenomen een schatting is en dat de hoogte ervan kan afwijken op het moment dat de hypotheekakte zal worden gepasseerd.
- 4.4 Ten aanzien van het overige overweegt de Commissie als volgt. Vast staat dat Consument advies heeft gevraagd aan de Adviseur. De Adviseur heeft vervolgens op 5 oktober 2015 een adviesrapport opgesteld. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht dat hij bij een opdracht tot advies ter zake het oversluiten van een hypothecaire geldlening zorgdraagt voor een deugdelijk en transparant dossier, zodat Consument tot een juiste afweging en een verantwoorde keuze voor het desbetreffende product kan komen. De Commissie stelt vast dat er rond de fiscaliteit onduidelijkheden waren voor Consument. De fiscaliteit is in het kader van een hypothecaire geldlening van groot belang en betreft een van de hoofd bestanddelen. Van de Adviseur mocht in het onderhavige geval worden verwacht dat de fiscaliteit, naast de cijfers, duidelijk in woorden zou worden uitgewerkt. Nu de fiscaliteit enkel in de cijfers is verdisconteerd en daarnaast onvoldoende uitleg is gegeven in het adviesrapport moet naar het oordeel van de Commissie worden aangenomen dat Adviseur niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur mag worden verwacht.
- 4.5 Anderzijds heeft de Adviseur voor Consument wel werkzaamheden verricht. De werkzaamheden van de Adviseur bestonden onder meer uit het opvragen van één hypotheekofferte en het indienen van stukken bij de notaris. De werkzaamheden van de Adviseur hebben er derhalve toe geleid dat Consument de mogelijkheid had om zijn hypothecaire geldlening over te sluiten.

4.6 Gelet op de onder r.o. 4.4 genoemde omstandigheden is het naar het oordeel van de Commissie naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat de Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het *gehele* honorariumbedrag van € 2.750,- dat tussen partijen is overeengekomen. Zie ook Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2015-217. De Adviseur zal derhalve een deel van de advieskosten aan Consument dienen terug te betalen. Dit deel wordt door de Commissie begroot op een bedrag van € 500,-.

## **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 € 500,-.

*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.*