

Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-111 (mr. E.L.A. van Emden, voorzitter en mr. R.P.W. van de Meerakker, secretaris)

Klacht ontvangen op : 24 maart 2016
Ingediend door : Consument
Tegen : Hypotheek Advies Groep Nederland B.V., gevestigd te Rotterdam, verder te noemen Adviseur
Datum uitspraak : 13 februari 2017
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

Samenvatting

Consument heeft Adviseur benaderd voor het oversluiten van een hypothecaire geldlening. Adviseur maakt een berekening van de boete, zonder dat wordt aangegeven dat de boete indicatief is. Later blijkt de boete veel hoger. De Commissie oordeelt dat Consument heeft overgesloten nadat hij op de hoogte was van de hogere boete. Dat schade is ontstaan door het handelen van Adviseur is derhalve niet komen vaststaan. Gelet op de omstandigheden van het geval acht de Commissie het onredelijk dat Adviseur aanspraak wenst te blijven maken op de gehele advieskosten, à € 2.250,-. De Commissie oordeelt dat Adviseur € 500,- aan Consument dient terug te betalen.

1. Procesverloop

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

- het door Consument (digitaal) ingediende klachtformulier met de aanvullend ingestuurde informatie;
- het verweerschrift van Adviseur met aanvullend e-mails van Consument;
- de repliek van Consument;
- de reactie in dupliek van Adviseur.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 31 januari 2017 en zijn aldaar verschenen.

2. Feiten

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 In 2015 heeft Consument contact opgenomen met Adviseur omdat hij zijn hypothecaire geldlening wenste over te sluiten. Er is een overeenkomst van opdracht voor hypotheekadvies tot stand gekomen. Adviseur heeft een tarief in rekening gebracht van € 2.250,-.

- 2.2 Adviseur heeft een adviesgesprek gevoerd met Consument en heeft op 28 augustus 2015 een Financieel Rapport opgesteld voor Consument waarin Adviseur onder het kopje financieringsopzet het volgende heeft vermeld:

FINANCIERINGSOPZET		
Kosten		
Af te lossen bestaande hypothe(e)k(en)	€ 162.000 ✓	
Totaal kosten		€ 162.000 ✓ +
Financieringskosten		
Kosten hypotheekakte ⁽¹⁾⁽²⁾	€ 912	
Taxatiekosten ⁽¹⁾⁽²⁾	€ 430	
Advieskosten ⁽¹⁾	€ 2.250	
Boeterente aflossing hypothe(e)k(en) ⁽¹⁾	€ 7.627	←
Totaal financieringskosten		€ 11.219 +
Financieringsbehoefte		
Totale financieringsbehoefte		€ 173.219 +
Inbreng eigen middelen		€ -6.781 -/-
Gewenst hypotheekbedrag		€ 180.000

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 tarieven zijn indicatief. De tarieven zijn vrij onderhandelbaar.

- 2.3 Uit de definitieve aflosnota, die Consument op 3 november 2015 ontving, blijkt een boete voor eerder terugbetalen van de geldlening van € 12.052,58.
- 2.4 Op 15 december 2015 is de hypotheek bij de notaris gepasseerd.

3. Vordering, klacht en verweer

Vordering Consument

- 3.1 Consument vordert € 2.250,- schadevergoeding, zijnde de helft van de hoger uitgevallen boeterente. Subsidiair vordert Consument matiging van de in rekening gebrachte advieskosten.

Grondslagen en argumenten daarvoor

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. Adviseur heeft zich niet opgesteld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht mocht worden en daarmee heeft Adviseur zijn zorgplicht jegens Consument geschonden. Adviseur is beginsel gehouden de schade te vergoeden, die Consument daardoor geleden heeft. In het adviesgesprek en in het hierboven onder overweging 2.2 opgenomen Financieel Rapport is de verschuldigde boeterente aan de orde gesteld.

Consument heeft gesteld dat hem slechts is medegedeeld dat deze boeterente kon wijzigen in verband met een wijziging van de rentestand.

Consument heeft gesteld dat Adviseur tijdens een adviesgesprek de vergoeding voor vervroegde aflossing heeft berekend op € 7.627,- en daarbij niet heeft gevraagd naar de offerte van de lopende hypothecaire geldlening en de daarbij behorende voorwaarden. Pas achteraf heeft Adviseur aangegeven dat de voorwaarden waaronder de lopende hypotheek was verstrekt ongebruikelijk waren. Het had op de weg van Adviseur gelegen Consument hierover eerder te informeren. Op het moment dat Consument op de hoogte werd gesteld van de werkelijke boete had hij zichzelf reeds verplicht tot aflossing van andere leningen over te gaan.

Verweer van Adviseur

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

4. Beoordeling

- 4.1 De Commissie oordeelt dat de rechtsverhouding tussen Adviseur en Consument dient te worden aangemerkt als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 Burgerlijk Wetboek (BW)). Uitgangspunt binnen die rechtsverhouding is dat Adviseur in zijn werkzaamheden de zorg van een goed opdrachtnemer in acht heeft te nemen, dat volgt uit artikel 7:401 BW. Die zorg is geobjectiveerd als de zorg die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht (zie Hoge Raad 10 januari 2003, NJ 2003, 375, r.ov. 3.4.1). Een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur beschikt over de nodige deskundigheid en vakkennis, behartigt de financiële belangen van zijn cliënten naar beste weten en kunnen en adviseert zijn cliënten zorgvuldig.
- 4.2 De Commissie overweegt dat de door Consument verschuldigde vergoedingsrente voor het vervroegd aflossen van de hypothecaire geldlening is geregeld in een tussen Consument en [Hypotheekverstrekker] gesloten overeenkomst. Consument dient van die afspraken als contractant op de hoogte te zijn. Van Adviseur mag daarbij evenwel worden verwacht dat hij Consument wijst op een mogelijke vergoedingsrente en de wijze waarop deze wordt berekend (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-070). Zonder in het bezit te zijn van de offerte en/of de voorwaarden van de lopende hypothecaire geldlening, heeft Adviseur de vergoedingsrente berekend en deze neergelegd in het hiervoor onder overweging 2.2 opgenomen Financieel Rapport. Uit dat document volgt niet dat deze vergoeding indicatief is en kan wijzigen.
- 4.3 Tijdens de hoorzitting heeft Consument erkend dat Adviseur hem in het adviesgesprek erop heeft gewezen dat de vergoedingsrente mogelijk later kon wijzigen in het geval de rente zou stijgen of dalen. In de interne klachtprocedure heeft Adviseur erkend dat de stijging niet louter te wijten was aan een rentedaling bij [Hypotheekverstrekker]. De vergoedingsrente bleek hoger uit te vallen vanwege bijzondere voorwaarden die [Hypotheekverstrekker] hanteerde.

- 4.4 De Commissie oordeelt dat het ten minste op weg van Adviseur lag Consument erop te wijzen dat de hoogte van de vergoedingsrente afhankelijk kon zijn van de voorwaarden van [Hypotheekverstrekker]. Dat Adviseur Consument daarop heeft gewezen, heeft Adviseur gesteld, maar is door Consument gemotiveerd betwist en niet aannemelijk geworden. Aldus heeft Adviseur naar het oordeel van de Commissie niet gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur verwacht mocht worden. Daarbij weegt in het bijzonder mee dat het indicatieve karakter van de vergoedingsrente niet blijkt uit het Financieel Rapport. Derhalve mocht Consument ervan uitgaan dat de vergoedingsrente niet van andere factoren dan een stijging of daling van de rente afhankelijk was.
- 4.5 De Commissie volgt Consument niet in zijn vordering Adviseur te veroordelen tot schadevergoeding ter grootte van de helft van de hoger uitgevallen boeterente. In juridische zin vormt deze boeterente geen schade. Wanneer Adviseur immers de juiste informatie had opgevraagd en verstrekt, was de boete niet lager uitgevallen. Bovendien heeft Adviseur naar het oordeel van de Commissie voldoende gemotiveerd betwist dat Consument aflossing van andere leningen pas heeft verricht nadat hij op de hoogte was geraakt van de hogere boete. Dat schade is ontstaan vanwege het handelen van Adviseur is zodoende niet komen vaststaan.
- 4.6 Tot slot dient te worden beoordeeld of er in de gegeven omstandigheden van het geval aanleiding bestaat de in rekening gebrachte advieskosten te matigen. Naar het oordeel van de Commissie bestaat daarvoor aanleiding. De informatie die Adviseur verstrekt aan Consument dient in ieder geval correct en duidelijk te zijn. Het Financieel Plan voldoet niet aan die eisen. Daaruit volgt niet dat de hoogte van de vergoedingsrente indicatief is. Naar het oordeel van de Commissie is het onder deze omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar dat Adviseur aanspraak wil (blijven) houden op het honorariumbedrag van € 2.250,- dat aan Consument in rekening is gebracht. De Commissie oordeelt dat Adviseur daarvan € 500,- aan Consument dient terug te betalen (zie eerder Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2015-217).

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.