

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-543  
(mr. B.F. Keulen, voorzitter, mr. W.F.C. Baars en mr. drs. R. Knopper, leden  
en mr. Z. Bonoo als secretaris)**

Klacht ontvangen op : 3 mei 2016  
Ingediend door : Consumenten  
Tegen : De Hypothekers Associatie B.V., gevestigd te Rotterdam,  
verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 15 augustus 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

## **Samenvatting**

Consumenten hebben in 2014 op basis van een hypotheekadvies hun hypothecaire geldlening bestaande uit een aflossingsvrijhypothec, een annuïteitenhypothec en een levenhypothec (met daaraan gekoppeld een beleggingsverzekering) overgesloten naar een hypothecaire geldlening met een drietal annuïtaire delen en een aflossingsvrij deel. Consumenten hebben zich bij de Geschillencommissie van Kifid beklagd dat het adviestraject bij de Adviseur in 2014 niet heeft geleid tot een passend hypotheekadvies, doordat goedkopere alternatieve hypotheekvormen en deugdelijke berekeningen van alternatieven in het advies ontbreken. De Geschillencommissie oordeelt dat de Adviseur voldoende tegemoet is gekomen aan de wensen van Consumenten en dat het advies passend was. Daarbij wordt opgemerkt dat een passend advies niet per definitie leidt tot de goedkoopst mogelijke hypotheekconstructie

## **I. Procesverloop**

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

- de door Consumenten ingediende klachtbrief;
- de aanvullende stukken van Consumenten d.d. 4 mei 2016;
- het verweerschrift van de Adviseur;
- de repliek van Consumenten;
- de dupliek van de Adviseur;
- de ter zitting door Consumenten overgelegde pleitnotitie;
- de ter zitting door de Adviseur overgelegde pleitnotitie;
- de verklaring van Consumenten voor bindend advies.

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

Partijen zijn opgeroepen voor een hoorzitting op 12 mei 2017 te Den Haag en zijn aldaar verschenen.

## 2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consumenten hebben in 2006 een hypothecaire geldlening ad € 213.600,- gesloten bij Oosteroever Hypotheken B.V. De hypothecaire geldlening bestond uit vier leningdelen, te weten een levenhypotheek van € 100.000,- in combinatie met een beleggingsverzekering bij Reaal Levensverzekering N.V., een aflossingsvrije hypotheek van € 80.000,-, een aflossingsvrije hypotheek van € 15.600,- en een annuïteitenhypotheek van € 18.000,-.
- 2.2 Bij brief van 13 december 2013 heeft Reaal Levensverzekering N.V. Consumenten geïnformeerd over de (negatieve) waardeontwikkeling van de aan de levenhypotheek gekoppelde beleggingsverzekering.
- 2.3 Consumenten hebben zich in 2014 tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling ten aanzien van het oversluiten van de hypothecaire geldlening van Oosteroever Hypotheken B.V. naar Aegon Hypotheken B.V. Consumenten hebben hiertoe op 22 april 2014 een overeenkomst van opdracht ondertekend.
- 2.4 De Adviseur heeft tijdens een gesprek de wensen, behoeften en mogelijkheden van Consumenten met betrekking tot het oversluiten van de hypothecaire geldlening geïnventariseerd.
- 2.5 In het Stappenplan Oversluiten van 14 mei 2014 staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)

*Lagere maandlasten is niet de doelstelling. Wel het aanpassen van de aflosvorm. De te stoppen polis wordt gebruikt om de hypotheek te verlagen met ongeveer 15,000 en het kopen van een andere auto waar ongeveer 15,000 voor nodig is. Er is daarom ook geen berekening gemaakt om de hypotheek te verhogen. Want de klant wil geen hogere hypotheek.*

“(…)”

- 2.6 Op 4 juni 2014 heeft de Adviseur een Persoonlijk Financieel Plan (hierna: PFP) opgesteld. Consumenten hebben dit PFP ondertekend.
- 2.7 In het PFP staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

“(…)”

*Het nemen van een goede beslissing is alleen mogelijk als u over de juiste informatie beschikt. In de gesprekken met u zijn dan ook veel onderwerpen aan de orde geweest. Wij hebben met elkaar gesproken over uw financiële situatie, maar ook over uw toekomstverwachtingen en over eventuele risico's. Aan de hand van deze informatie kunnen wij u zo goed mogelijk adviseren bij de keuzes die u maakt. Wij zijn immers de financiële dienstverlener die zich wel om uw toekomst bekommert.*

*Dit advies is gebaseerd op het gegeven dat geld nodig heeft voor de aanschaf van een andere auto en dat u meer zekerheid wilt wat betreft het aflossen van uw hypotheek.*

*Nadat wij uw wensen in kaart hebben gebracht, is een aantal mogelijkheden met u besproken en heeft u een keuze gemaakt. In dit rapport wordt die keuze toegelicht.*

### **Uw wensen**

#### Aflossingszekerheid

*U wilt dat uw hypotheek aan het einde van de looptijd gegarandeerd wordt afgelost. U bent bereid om voor deze zekerheid meer te betalen.*

Mate van aflossen

*U heeft er geen bezwaar tegen dat aan het einde van de looptijd een deel van de hypotheekschuld niet wordt afgelost.*

Rentevastperiode

*U wilt gedurende een periode van vijftien jaar of langer een gelijkblijvende hypotheeklast. U bent bereid om voor deze zekerheid meer te betalen.*

(...)

Situatie rondom uw pensionering

*U wilt dat bij uw pensionering uw hypotheekschuld gedeeltelijk wordt afgelost.*

**Uw kennis en ervaring**

(...)

*Er is met u gesproken over relevante verzekeringen die in combinatie met de hypotheek kunnen worden afgesloten.*

*Daarnaast is met u gesproken over verschillende hypotheekvormen.*

**Uw hypotheek**

(...)

*Op dit moment heeft u een bestaande hypotheek bij SKP Oosteroever. U heeft ervoor gekozen deze hypotheek over te sluiten. Met het bedrag dat vrijkomt uit uw nieuwe hypotheek, wordt de oorspronkelijke hypotheekschuld volledig afgelost.*

*Het oversluiten van uw hypotheek gaat met kosten gepaard. Denk aan notariskosten voor het opnieuw laten passeren van uw hypotheek, taxatiekosten, bemiddelingskosten en eventueel verschuldigde boeterente voor het 'openbreken' van uw oude contract. Al deze kosten kunt u (onder voorwaarden) meefinancieren in uw nieuwe hypotheek. Uw totale hypotheekschuld is hierdoor na het afsluiten hoger dan ervoor. (...)*

*Het is van belang te weten hoe lang het duurt totdat u de kosten heeft terugverdiend, het zogenoemde 'break-even point'.*

*Wij hebben uw huidige bruto hypotheeklasten vergeleken met de nieuwe bruto hypotheeklasten. Het verschil tussen beide hebben we afgezet tegen de kosten waarmee u te maken krijgt bij het oversluiten van uw hypotheek. Hieruit blijkt dat u de kosten voor het oversluiten niet terugverdiend binnen de nieuwe rentevastperiode. Toch adviseren wij u uw bestaande hypotheek over sluiten, omdat het doel van het oversluiten niet het verkrijgen van lagere lasten is.*

*De hypotheek had ook omgezet kunnen worden bij de huidige hypotheekverstrekker maar dan had de volledige waarde van de te stoppen beleggingsverzekering gebruikt moeten worden om de hypotheek te verlagen. Vervolgens zou dan de hypotheek verhoogd moeten worden met € 15.000 voor de aanschaf van een andere auto wat weer een box 3 leningdeel had opgeleverd. De nieuwe hypotheek levert vervolgens ook nog een lagere rente op. Al met al per saldo is daarom besloten er een nieuwe hypotheek van te maken.*

*(...)"*

- 2.8 Aegon Hypotheken B.V. heeft een hypotheekofferte verstrekt voor een hypothecaire geldlening van € 221.000,-. De hypothecaire geldlening bestond uit vier leningdelen, te weten een annuïteitenhypotheek van € 70.000,-, een aflossingsvrije hypotheek van € 95.600,-, een annuïteitenhypotheek van € 40.100,- en een annuïteitenhypotheek van € 15.300,-.
- 2.9 Op 18 juni 2014 is de hypotheekakte gepasseerd.
- 2.10 De beleggingsverzekering is afgekocht per 17 juli 2014 en de waarde (€ 31.352,78) is op 18 juli 2014 overgemaakt naar Consumenten.
- 2.11 Consumenten hebben op 11 maart 2016 een klacht ingediend.

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

#### *Vordering Consumenten*

- 3.1 Consumenten vorderen dat de Adviseur wordt veroordeeld tot vergoeding van de door hen geleden schade als gevolg van het handelen van de Adviseur.  
Het gaat om de volgende schadeposten:
  - 1) de schade als gevolg van het niet passende advies ten bedrage van € 56.386,-;
  - 2) de betaalde advies- en bemiddelingskosten van € 3.240,-;
  - 3) de kosten van de deskundige ad € 1.058,75.

Een en ander te vermeerderen met wettelijke rente vanaf 26 maart 2016.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag.  
De Adviseur heeft geadviseerd de bestaande hypothecaire geldlening over te sluiten naar een annuïteitenhypotheek in combinatie met een aflossingsvrije hypotheek. Daarbij heeft advisering over alternatieve hypotheekvormen niet plaatsgevonden, terwijl die vormen aantoonbaar goedkoper zouden zijn geweest. De Adviseur heeft als taak te onderzoeken of het oversluiten wel in het belang van Consumenten is en dient dat belang te kunnen aantonen. Concreet betekent deze taakstelling dat de Adviseur verplicht is een financiële vergelijking te maken waarin de situatie van oversluiten wordt vergeleken met de situatie waarin de vorm van de geldlening gelijk blijft, doch deze fiscaal geoptimaliseerd wordt. In de financiële vergelijking dient de Adviseur alle relevante kosten te betrekken. De berekeningen waarop de vergelijking steunt, dienen reproduceerbaar te zijn, wat inhoudt dat ze onderdeel uitmaken van het klantdossier. Wanneer de berekeningen ontbreken, kan per definitie geen sprake zijn van een passend advies.

De dossiervorming van de Adviseur dient als sterk onvoldoende te worden gekwalificeerd en voldoet niet aan de minimumnormen, zoals door de AFM vereist. Er is niet voldaan aan artikel 4:23 Wft omdat onvoldoende informatie is ingewonnen. Ook is niet voldaan aan artikel 32a BGfo omdat het adviestraject (als omschreven in de Leidraad) niet reproduceerbaar is en het dossier onvolledig.

Het PFP mist een aantal verplichte onderdelen. Er is geen motivatie of advies aanwezig waarom de oorspronkelijke looptijd van de hypothecaire geldlening is verlengd en waarom de beleggingsverzekering op basis van beleggen is afgekocht. Ook ontbreken vergelijkingen en berekeningen tussen de verschillende hypotheekvormen en aflosconstructies. De door de Adviseur overgelegde berekeningen zijn nimmer aan Consumenten overhandigd of besproken met Consumenten. Het PFP is voorts innerlijk tegenstrijdig en tegenstrijdig met de wensen van Consumenten.

Geconcludeerd kan worden dat het adviestraject niet heeft geleid tot een passend advies, doordat geen aantoonbaar goedkopere andere hypotheekvormen in het advies zijn meegenomen en door de Adviseur geen deugdelijke berekeningen zijn gemaakt ten aanzien van overige mogelijkheden. Dit leidt tot overtreding van artikel 4:23 juncto 4:24a Wft. Gelet op deze feiten heeft de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consumenten geschonden, als bedoeld in artikel 7:401 van het Burgerlijk Wetboek (BW). Aanvullend hebben Consumenten aangevoerd dat deze handelwijze een onrechtmatige daad oplevert, in strijd is met de redelijkheid en billijkheid en een oneerlijke handelspraktijk oplevert.

#### *Verweer van de Adviseur*

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

#### **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 Consumenten geldende overeenkomst van opdracht.
- 4.2 De Commissie oordeelt dat de rechtsverhouding tussen Consumenten en de Adviseur zich laat kwalificeren als een overeenkomst van opdracht (artikel 7:400 BW). In het licht hiervan rust op de Adviseur bij de uitvoering van deze opdracht ten behoeve van Consumenten een zorgplicht. De adviseur dient tegenover zijn opdrachtgever de zorg te betrachten die van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht. Zie onder andere Hoge Raad 10 januari 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF0122, r.o. 3.4.1, NJ 2003, 375.
- 4.3 Als uitgangspunt geldt 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.

De adviseur is daarbij gehouden informatie in te winnen bij Consumenten omtrent hun kennis en ervaring, wensen, doelen, risicobereidheid en mogelijkheden teneinde zich ervan te verzekeren dat de door hem te verstrekken adviezen passend zijn gelet op de wensen en mogelijkheden van Consumenten. 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 (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2012-343 en nr. 2014-411). Uiteindelijk dient een hypotheekadvies, met het oog op alle omstandigheden van het geval, passend te zijn.

- 4.4 Bij het oversluiten van de hypothecaire geldlening houdt de zorgplicht van de Adviseur voorts in dat hij moet onderzoeken of dat oversluiten in het belang van Consumenten is (Rechtbank Rotterdam, 9 maart 2016, ECLI:NL:RBROT:2016:1693). Daarbij kunnen er tal van omstandigheden zijn die meebrengen dat een passend advies, niet leidt tot de goedkoopste mogelijke constructie. Een advies is immers, naast de wensen van een consument omtrent de hoogte van maandlasten, per definitie afhankelijk van diens leeftijd, diens inkomsten en toekomstperspectieven, diens wensen omtrent afloszekerheid en diens bereidheid om risico's te nemen.
- 4.5 Dit zou anders kunnen zijn indien de consument nadrukkelijk heeft aangegeven dat de beste of goedkoopste constructie zijn wens is (zie ook Rechtbank Midden-Nederland, 3 februari 2016, ECLI:NL:RBMNE:2016:420). In de regel zal er immers niet één beste oplossing bestaan, gezien de vele factoren waarvan de inhoud van een advies afhankelijk is. Daarnaast is het goed denkbaar dat een advies dat volledig aan de wens van de allerlaagste maandlasten voldoet, toch niet passend is. Immers, indien lage maandlasten kunnen worden bereikt door een risicovolle hypotheekconstructie af sluiten, is het zeer wel mogelijk dat die risicovolle constructie met het oog op bijvoorbeeld de leeftijd, doelstellingen en risicobereidheid van een consument juist in het geheel niet passend is.
- 4.6 De Commissie stelt vast dat Consumenten zich tot de Adviseur hebben gewend in verband met het door Reaal Levensverzekering N.V. geschetste pessimistische beleggingsscenario en in dat kader meer zekerheid wensten te verkrijgen over de (gedeeltelijke) aflossing van de hypothecaire geldlening. Tevens staat vast dat de Adviseur tijdens een gesprek de wensen van Consumenten heeft geïnventariseerd. In het PFP, dat Consumenten voor gezien en akkoord hebben ondertekend, staat expliciet vermeld dat zij een deel van de hypothecaire geldlening aan het eind van de looptijd gegarandeerd wensten af te lossen. Ook staat in het PFP vermeld dat het doel van het oversluiten van de hypothecaire geldlening niet het verkrijgen van lagere maandlasten is. Met inachtneming van de destijds door Consumenten uitgesproken wensen heeft de Adviseur een voorstel gedaan voor een nieuwe hypothecaire geldlening. Ter beoordeling ligt de vraag voor of er alternatieve financieringen waren die de Adviseur Consumenten had moeten aanbieden.
- 4.7 Op basis van de uitgangspunten, zoals opgenomen in het PFP, hetgeen in de stukken staat beschreven en hetgeen ter zitting is besproken, komt de Commissie tot het oordeel dat niet is komen vast te staan en evenmin aannemelijk is geworden dat het advies van de Adviseur niet passend was. Redengevend hiervoor is het volgende.
- 4.8 Allereerst zou het meest verstrekkende verwijt van Consumenten, namelijk de omstandigheid dat door de Adviseur geen alternatieve constructies of scenario's aan hen zijn voorgespiegeld, mogelijkkerwijs tot het oordeel kunnen leiden dat de dienstverlening van de Adviseur niet op alle fronten naar volledigheid is uitgevoerd.

Diezelfde omstandigheid leidt echter zonder nadere onderbouwing niet tot de conclusie dat het uiteindelijke advies niet passend is geweest, noch dat Consumenten, ook indien ervan uit zou worden gegaan dat zij van alle goedkopere alternatieven op de hoogte zouden zijn geweest, dan voor het goedkopere alternatief zouden hebben gekozen.

- 4.9 Voorts is gebleken noch aannemelijk geworden dat het door Consumenten gestelde alternatief (het zogenoemde VS2) overeen zou komen met hun wensen, doelstellingen en risicobereidheid, noch dat dat alternatief op welke andere grond dan ook überhaupt passend zou zijn geweest. De enige onderbouwing voor deze stelling wordt gegeven door erop te wijzen dat het alternatief over de gehele looptijd bezien lagere lasten zou hebben opgeleverd. Ten eerste is het maar de vraag of die stelling waar is. De in dat voorstel genoemde maandlasten en de uiteindelijk beoogde aflossing zijn immers gebaseerd op fictieve voorbeeldrendementen. Daarnaast, ook al zou deze stelling feitelijk juist zijn, is de enkele omstandigheid van lage maandlasten, zoals hierboven overwogen, onvoldoende. In het geboden alternatief is geen enkele garantie aanwezig dat enige vorm van aflossing aan het einde van de looptijd wordt bereikt en evenmin is aannemelijk gemaakt dat een dergelijke constructie zou passen bij de financiële positie, wensen, doelstellingen en risicobereidheid van Consumenten. Gelet op de algemeen bekende risico's van beleggen en de tegenvallende resultaten van de beleggingsverzekering die Consumenten op dat moment hadden, is het ten slotte – gezien ook hetgeen is opgenomen in het klantprofiel – evenmin aannemelijk dat Consumenten voor een dergelijke constructie zouden hebben gekozen als zij daarover volledig zouden zijn geïnformeerd.
- 4.10 Wat betreft de overige gemaakte verwijten overweegt de Commissie als volgt. De Commissie kan Consumenten niet volgen in hun stellingen dat hun situatie en wensen niet goed zouden zijn geïnventariseerd. Het PFP maakt melding van de financiële positie, wensen, doelstellingen en risicobereidheid van Consumenten. Het in het rapport vastgelegde advies is bovendien voldoende reproduceerbaar. Van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur kan niet worden verlangd dat ieder gesprek woordelijk wordt vastgelegd en woordelijk kan worden gereproduceerd. Er is een schriftelijk advies verstrekt en de Commissie heeft, ook op basis van hetgeen ter zitting naar voren is gebracht, geen aanleiding om te twijfelen aan de inhoud daarvan. Evenmin is vast komen te staan dat de Adviseur onvoldoende inzichtelijk heeft gemaakt wat de financiële gevolgen voor Consumenten zouden worden. Er zijn berekeningen gemaakt, de maandlasten zijn inzichtelijk gemaakt en ook de overige gevolgen staan duidelijk beschreven (zie Geschillencommissie Financiële Dienstverlening, nr. 2017-471, nr. 2017-378 en nr. 2017-365).
- 4.11 Resumerend komt de Commissie tot het oordeel dat niet is vast komen te staan dat de Adviseur op enige wijze tekort is geschoten in de nakoming van enige verbintenis jegens Consumenten. Evenmin is sprake van onrechtmatig handelen dat tot schade aan de zijde van Consumenten heeft geleid. De vordering van Consumenten wordt afgewezen.



## **5. Beslissing**

De Commissie wijst de vordering af.

*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](http://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.*