

**Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-576**  
**mr. J.S.W. Holtrop, voorzitter en mr. C.I.S. Dankelman-de Vogel, secretaris**

Klacht ontvangen op : 28 december 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : VOF Assurantiekantoor M. Kruis / Administratiekantoor M. Kruis,  
gevestigd te Hindeloopen, verder te noemen de Adviseur  
Datum uitspraak : 29 augustus 2017  
Aard uitspraak : Niet-bindend advies

## **Samenvatting**

Consument heeft zich bij de Geschillencommissie van Kifid beklagd dat de Adviseur zich niet heeft opgesteld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht mocht worden en daarmee zijn zorgplicht jegens Consument heeft geschonden. De Geschillencommissie oordeelt dat alhoewel de Adviseur niet integer en niet professioneel heeft gehandeld en heeft erkend dat hij een fout heeft gemaakt, niet is komen vast te staan dat de rente op leningdeel 1 en 2 tegen de wil van Consument is vastgezet voor tien jaar en wijst de vordering af.

## **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;
- de repliek van Consument;
- de dupliek 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 20 juni 2017 en zijn aldaar verschenen.

## **2. Feiten**

De Commissie gaat uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument is familie van de Adviseur. Zij en haar echtgenoot zijn sinds 12 november 1976 klant van de Adviseur.
- 2.2 In 1993 heeft Consument zich met haar echtgenoot tot de Adviseur gewend voor advies en bemiddeling ten behoeve van financieringsmogelijkheden voor een aan te kopen woning. Ter financiering van de woning heeft Consument samen met haar echtgenoot een hypothecaire geldlening (hierna: 'geldlening') afgesloten bij Regiobank.
- 2.3 De geldlening bestaat uit twee leningdelen, te weten een aflossingsvrij leningdeel met een hoofdsom van € 68.500,-- tegen een variabel rentetarief (hierna: 'leningdeel 1') en een aflossingsvrij leningdeel met een hoofdsom van € 47.500,-- voor een rentevastperiode van vijf jaar ('leningdeel 2').

- 2.4 Na het aflopen van de rentevastperiode van leningdeel 2 in 2005 heeft Consument gekozen voor een maandvariabel rentetarief.
- 2.5 Ter financiering van een verbouwing en uitbreiding van de woning heeft Consument in 2010 twee leningdelen aan de geldlening toegevoegd. Een aflossingsvrij leningdeel met een hoofdsom van € 50.000,-- tegen een rentetarief van 3,85% voor een rentevastperiode van 5 jaar (hierna: 'leningdeel 3') en een spaarrekening hypotheek met een hoofdsom van € 25.000,-- tegen een rentetarief van 3,85% voor een rentevastperiode van 5 jaar (hierna: 'leningdeel 4'). De totale geldlening bedraagt €191.000,--.
- 2.6 Per brief van 29 mei 2015 heeft Regiobank de Adviseur en Consument geïnformeerd over het aflopen van de rentevastperiode van leningdelen 3 en 4. In het begeleidende schrijven zijn renteherzieningsvoorstellen toegevoegd. Naar aanleiding van het bericht van de Bank heeft de Adviseur op 5 juni 2015 telefonisch contact opgenomen met Consument.
- 2.7 Partijen hebben 7 juli 2015 op kantoor van de Adviseur met elkaar gesproken over de renteherzieningsvoorstellen. Tijdens het overleg hebben Consument en haar echtgenoot verscheidene documenten ondertekend, waaronder een verzoek tot extra aflossing op leningdeel 3 en het formulier Hypotheek zonder budgetvoorwaarden naar Budget Hypotheek omzetten (hierna: 'het Formulier').
- 2.8 Op het zich bij de stukken bevindende Formulier staat, voor zover relevant, het volgende vermeld:

Kantoor Hindeloopen  
 Kantoonummer 8 5 9  
 Hypotheekadviseur M.A.J.Kruis

**Gegevens aanvrager**  
 Naam en voorletter(s) \_\_\_\_\_  
 Adres \_\_\_\_\_  
 Postcode en woonplaats \_\_\_\_\_

Betreft  A Omzetting naar Budgetvoorwaarden bij afloop rentevaste periode.  
 B Omzetting naar Budgetvoorwaarden bij een tussentijdse renteaanpassing.

*De 01092015*

**Keuze rente**

**Rentevast**

	Hoofdsom 1	Hoofdsom 2	Hoofdsom 3	Hoofdsom 4
Rentevaste periode	<u>10</u> jaar	<u>10</u> jaar	<u>10</u> jaar	<u>10</u> jaar
Rentevast tarief	<u>2,59%</u>	<u>2,59%</u>	<u>2,59%</u>	<u>2,59%</u>
Variabele rente <sup>2</sup>	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %

Administratiekosten omzetten van variabele rente naar een andere rentevariant € 170.

**Rentemiddeling<sup>2</sup>**  
 Bij tussentijdse verlenging is het mogelijk om te kiezen voor rentemiddeling. De gemiddelde rente is op te vragen per mail bij kredietadministratie@regiobank.nl.

	Hoofdsom 1	Hoofdsom 2	Hoofdsom 3	Hoofdsom 4
Rentepercentage	_____ %	_____ %	_____ %	_____ %
Administratiekosten	€ 150	_____	_____	_____

100.11.01 104-06-2015 1

Dit formulier is ondertekend door de echtgenoot van Consument als Aanvrager.

- 2.9 Op advies van de Adviseur heeft Consument op 1 augustus 2015 € 5.000,- vervroegd afgelost op leningdeel 3.
- 2.10 Per 1 september 2015 is de wijziging op de geldlening doorgevoerd en zijn alle leningdelen vastgezet voor een rentevastperiode van tien jaar tegen een rentetarief van 2,59%. Regiobank heeft Consument met betrekking tot leningdelen 3 en 4 op 1 september 2015 een bevestiging van de rentewijziging toegezonden.
- 2.11 Op 15 augustus 2016 heeft Consument per brief enkele kritische vragen gesteld aan de Adviseur over het verschuldigde rentetarief op leningdeel 1 en 2 en de risico-opslag. Naar aanleiding van deze brief heeft op 6 september 2016 een gesprek plaatsgevonden tussen de echtgenoot van Consument en de Adviseur. Dit gesprek heeft niet geleid tot een oplossing van het geschil.

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

#### *Vordering Consument*

- 3.1 Consument vordert de schade die zij lijdt als gevolg van de rentewijziging op leningdeel 1 en leningdeel 2. Consument begroot deze schade bij benadering op € 20.000,-.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

- 3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslag. De Adviseur heeft zich niet opgesteld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam adviseur verwacht mocht worden en daarmee heeft de Adviseur zijn zorgplicht jegens Consument geschonden. De Adviseur is gehouden de schade te vergoeden, die Consument daardoor geleden heeft. Consument voert hiertoe de volgende argumenten aan:
- de variabele rente van de leningdelen 1 en 2 zijn, zonder aanleiding en tegen haar wens in, vastgezet voor een rentevastperiode van 10 jaar. De echtgenoot van Consument heeft het formulier tezamen met verscheidene andere documenten ondertekend. De inhoud en de consequenties van het ondertekenen van het formulier zijn niet toegelicht. Zij heeft pas op 7 september 2016 een kopie van het formulier ontvangen en de inhoud tot haar kunnen nemen.
  - de Adviseur heeft onjuiste informatie verstrekt over de wijze waarop de risico-opslag is samengesteld en Consument ten onrechte medegedeeld dat zij na het vervroegd aflossen van € 5.000,- in aanmerking zou komen voor een lagere risico-opslag;
  - de Adviseur heeft in strijd met de Gedrags- en Beroepsregels gehandeld die betrekking hebben op de integriteit, objectiviteit en professionaliteit;
  - Tijdens de mondelinge behandeling is de klacht van Consument uitgebreid. Gesteld wordt dat de echtgenoot van Consument zijn handtekening heeft geplaatst op een blanco formulier en dat de Adviseur de keuze voor de rentevastperiode voor de leningdelen en de tarieven op een later moment heeft ingevuld.

#### *Verweer van de Adviseur*

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

- na ontvangst van een aankondiging van een financier van een renteherziening neemt de Adviseur altijd contact op met haar relatie. Dit wordt gedaan vanwege het feit dat de rente op de datum van verlenging anders kan zijn dan in het voorstel en dan wordt besproken welke rentetarieven mogelijk zijn, wat de meest verstandige keuze zou kunnen zijn of eventueel gekozen moet worden voor een ander rentetype;
- tijdens het gesprek op 7 juli 2015 zijn de diverse rentevastperiodes met bijbehorende rentetarieven besproken. Alle leningdelen zijn ter sprake gekomen. Consument wenste zekerheid over de maandelijkse lasten en gelet op de gedaalde rente is een rentevastperiode van tien jaar geadviseerd. De consequenties van deze keuze zijn aan Consument voorgelegd. Consument heeft voor de gehele geldlening gekozen voor een rentevastperiode van tien jaar. Deze keuze blijkt uit het formulier. Dit formulier is op 7 juli 2015 in bijzijn van (de echtgenoot van) Consument ingevuld en ondertekend;
- de wijziging was in overeenstemming met de wil van Consument. Mocht dit niet zo zijn dan had het op de weg van Consument gelegen om dit op een eerder moment te melden. Consument uitte haar onvrede over het vastzetten van de rentevastperiode van leningdeel 1 en 2 pas in augustus 2016;
- het advies met betrekking tot de vervroegde aflossing was onjuist. Consument had € 42.500,- vervroegd moeten aflossen om in aanmerking te komen voor een lagere risico-opslag. De verrichte aflossing heeft echter geen nadelige gevolgen;
- de hoogte van de vordering wordt betwist. Er is geen sprake van schade;
- de communicatie van de Adviseur naar Consument en haar familie was niet juist. De adviseur heeft spijt van zijn uitlatingen.

#### **4. Beoordeling**

4.1 Consument klaagt over de dienstverlening van de Adviseur. Volgens Consument is de rentevastperiode van leningdelen 1 en 2 in strijd met haar wil gewijzigd, heeft de Adviseur onjuiste informatie verstrekt en in strijd met de Gedrags- en Beroepsregels gehandeld. Zij houdt de Adviseur aansprakelijk voor de door haar geleden schade.

##### *Formulier*

4.2 De Commissie verwierpt de door de echtgenoot van Consument tijdens de hoorzitting naar voren gebrachte stelling dat de Adviseur de gegevens op het formulier pas na ondertekening heeft ingevuld. Afgezien van het feit dat dit te laat in de procedure is aangevoerd, strookt deze stelling niet met de stukken in het dossier en is deze door de gemotiveerde betwisting van de Adviseur niet komen vast te staan. De Commissie zal bij de beoordeling er dan ook van uitgaan dat het Formulier in bijzijn van en door (de echtgenoot van) Consument is ingevuld respectievelijk ondertekend.

4.3 Van een redelijk bekwaam en redelijk handelend adviseur mag worden verwacht dat hij bij het bespreken van een renteherzieningsvoorstel de inhoud van het voorstel van de financier bespreekt, de wensen van de relatie inventariseert, de consequenties van deze wensen bespreekt en indien gewenst een onderbouwd advies verstrekt. Consument heeft gesteld dat de wijziging van leningdeel 1 en 2 niet is besproken tijdens het gesprek van 7 juli 2015 en dat zij niet de intentie had noch heeft geuit om deze leningdelen te wijzigen.

De exacte inhoud van het gesprek dat op 7 juli 2015 tussen partijen heeft plaatsgevonden is niet meer te reconstrueren. Consument en de Adviseur hebben geen aantekeningen van het gesprek overgelegd. De Commissie kan op basis van de stukken niet beoordelen of Consument daadwerkelijk zekerheid van de maandlasten wenste en de Adviseur de consequenties van de keuze voor een budget rente heeft besproken. Of de Adviseur in strijd met de op hem rustende zorgplicht heeft gehandeld – de bewijslast daarvan rust op Consument – kan daarom niet worden vastgesteld.

- 4.4 De Commissie stelt vast dat door ondertekening van het Formulier Consument zich akkoord heeft verklaard met de inhoud hiervan. Uit hetgeen is ingevuld op het Formulier vloeit voort dat de rentevastperiode van alle vier de leningdelen zal wijzigen. Het formulier is duidelijk, begrijpelijk en niet misleidend. Daarbij komt dat Consument pas dertien maanden na de wijziging haar onvrede heeft geuit. Aan de hand van de verschuldigde en inmiddels ingegane gewijzigde maandtermijn had zij kunnen en dus moeten weten dat de rente van leningdeel 1 en 2 was gewijzigd. Derhalve wordt geoordeeld dat, als Consument niet al bij ondertekening in juli 2015 had geweten dat de rente zou wijzigen, dit spoedig daarna te weten is gekomen waardoor de gevolgen van de wijziging voor rekening en risico van Consument komen.

#### *Risico-opslag*

- 4.5 Ten aanzien van het klachtonderdeel met betrekking tot de communicatie over de risico-opslag en de vervroegde aflossing overweegt de Commissie als volgt. Vaststaat dat de Adviseur met betrekking tot de risico-opslag aan Consument heeft medegedeeld dat zij na vervroegde aflossing van € 5.000,-- in aanmerking zou komen voor een verlaging van de risico-opslag. Nadat Consument de vervroegde aflossing heeft bewerkstelligd, is gebleken dat de informatie van de Adviseur niet juist was. De Adviseur heeft in het verweerschrift erkend dat sprake is van een fout maar opgemerkt dat deze fout niet tot schade heeft geleid. Nu Consument daarop niet heeft gereageerd, neemt de Commissie deze stelling voor waar aan. De Commissie oordeelt daarom ten aanzien van dit klachtonderdeel dat niet is komen vast te staan dat Consument (financiële) schade heeft geleden ten gevolge van de handelwijze van de Adviseur.

#### *Bejegening*

- 4.6 Wat betreft het klachtonderdeel van Consument dat de Adviseur in strijd met de Gedrags- en Beroepsregels, die betrekking hebben op de integriteit, de objectiviteit en de professionaliteit, heeft gehandeld overweegt de Commissie als volgt. De Commissie heeft kennis genomen van de door Consument in het kader van de klacht overgelegde communicatie door de Adviseur jegens Consument en haar familie. De Commissie acht het begrijpelijk dat Consument zich beklagt over de communicatie van de Adviseur. Het staat voor haar buiten kijf dat de Adviseur onbehoorlijk en niet professioneel heeft gehandeld. De inhoud van de verstuurde e-mailberichten is beneden alle peil en heeft geen enkele zakelijke waarde voor het ontstane geschil. De Adviseur heeft richting Consument en haar familie zijn excuses aangeboden. De Commissie roept hem op zich niet meer op een dergelijke wijze uit te laten richting zijn relaties. De Commissie kan echter op basis van haar Reglement, geen maatregel opleggen.

4.7 Resumerend is de Commissie dan ook van oordeel dat alhoewel de Adviseur niet integer en niet professioneel heeft gehandeld en heeft erkend dat hij een fout heeft gemaakt, niet is komen vast te staan dat de rente op leningdeel 1 en 2 tegen de wil van Consument is vastgezet voor tien jaar en wijst de vordering af. Aan bewijslevering, zoals Consument nog heeft geopperd, komt de Commissie niet toe.

## **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.*